O Momento Atual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em Portugal 2023/2024

Questionário aos coordenadores de USF

Relatório do Estudo

André Biscaia

António Pereira

Ana Maria Alves

Gonçalo Melo

Deolinda Chaves Beça

Virgínia Matos

Bruno Morrão

Isabel Gonçalves

LISBOA, 14 DE OUTUBRO DE 2024

USF-AN – Associação Nacional de Unidades de Saúde Familiar

ÍNDICE

ÍNDICE **2**

SIGLAS **4**

1. INTRODUÇÃO **5**

2. ESTE RELATÓRIO **9**

3. SUMÁRIO EXECUTIVO **10**

4. FICHA TÉCNICA DO ESTUDO **24**

5. CARACTERÍSTICAS DO UNIVERSO EM ESTUDO **26**

6. NOTA METODOLÓGICA **42**

7. RESULTADOS DO ESTUDO **43**

A. SATISFAÇÃO COM A REFORMA DOS CSP 43

B. IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES 63

C. QUALIDADE 76

D. INFORMATIZAÇÃO 92

E. FUNCIONAMENTO DAS USF NO MODELO ULS 104

F. CONDIÇÕES TÉCNICAS PARA A ATIVIDADE DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE NA ULS 109

G. CONDIÇÕES LABORAIS DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE NA USF 129

H. LIGAÇÃO À COMUNIDADE 131

I. SEGURANÇA E BEM-ESTAR DOS PROFISSIONAIS 133

J. EVOLUÇÃO DAS POLÍTICAS 136

K. CONTRATUALIZAÇÃO 145

L. ATENDIMENTO NA USF DO FUTURO 158

M. OPINIÃO SOBRE AS ULS 160

N. PERCEÇÃO SOBRE O DESEMPENHO DA USF 164

O. PARA CONHECER MELHOR A SUA USF 166

8. DADOS COMPARATIVOS POR ULS **171**

ULS ALENTEJO CENTRAL 172

ULS ALGARVE 180

ULS ALMADA/SEIXAL 188

ULS ALTO ALENTEJO 196

ULS ALTO AVE 204

ULS ALTO MINHO 212

ULS AMADORA/SINTRA 220

ULS ARCO RIBEIRINHO 228

ULS ARRÁBIDA 236
ULS BAIXO ALENTEJO 244
ULS BAIXO MONDEGO 252
ULS BARCELOS / ESPOSENDE 260
ULS BRAGA 268
ULS CASTELO BRANCO 276
ULS COIMBRA 284
ULS COVA DA BEIRA 292
ULS ENTRE DOURO E VOUGA 300
ULS ESTUÁRIO DO TEJO 308
ULS GAIA / ESPINHO 316
ULS GUARDA 324
ULS LEZÍRIA 332
ULS LISBOA OCIDENTAL 340
ULS LITORAL ALENTEJANO 348
ULS LOURES / ODIVELAS 356
ULS MATOSINHOS 364
ULS MÉDIO AVE 372
ULS MÉDIO TEJO 380
ULS NORDESTE 388
ULS OESTE 396
ULS PÓVOA VARZIM / VILA CONDE 404
ULS REGIÃO DE AVEIRO 412
ULS REGIÃO DE LEIRIA 420
ULS SANTA MARIA 428
ULS SANTO ANTÓNIO 436
ULS SÃO JOÃO 444
ULS SÃO JOSÉ 452
ULS TÂMEGA E SOUSA 460
ULS TRÁS-OS-MONTES ALTO DOURO 468
ULS VISEU DÃO-LAFÕES 476
9. O MAPA DE MELHORIAS 484
ANEXO 1 - QUESTIONÁRIO 514

SIGLAS

ACES – Agrupamento de Centros de Saúde

ACSS – Administração Central do Sistema de Saúde

ARS – Administração Regional 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 otimizou resultados. Portugal tem agora Cuidados de Saúde Primários que são alvo da atenção internacional pela sua singularidade e pelos resultados que consegue alcançar. O Observatório Europeu de Políticas e Sistemas de Saúde e a OCDE em 2017, e novamente em 2021 e 2023 reconheceram isso mesmo quando evidenciaram a taxa de hospitalização evitável de Portugal - das 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" para além das baixas taxas de mortalidade evitável e tratável, muito melhores que a média da União Europeia e do que países, como a Áustria, Alemanha ou Finlândia, que gastam muito mais em Saúde[1]. A Entidade Reguladora da Saúde também não deixa dúvidas dizendo, nos seus vários relatórios e mais particularmente no seu último sobre " Qualidade e eficiência nas UCSP e USF", que "a comparação de indicadores internacionais de qualidade revelou que Portugal revelava um desempenho acima da média da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), quer nos indicadores relativos às admissões hospitalares evitáveis, quer no indicador relativo às admissões hospitalares por motivo de amputações major de membros inferiores em diabéticos, para o ano de 2022" e que "no âmbito do desempenho económico-financeiro, no que se refere à despesa com medicamentos e meios complementares de diagnóstico e terapêutica prescritos, as UCSP – Unidade de Cuidados de Saúde personalizados (a estrutura existente antes das USF e que ainda persistem) apresentaram, globalmente, uma maior despesa média em relação às USF (modelo A e B), entre 2019 e 2022, com destaque para a menor despesa relativa, em termos gerais, das USF modelo B e, ainda que "ao nível da eficiência técnica, …, concluiu-se que as USF exibiram um score médio de eficiência superior às UCSP".

Nos últimos anos, o setor da saúde em Portugal tem enfrentado mudanças profundas, que exigem políticas baseadas em evidências para garantir um sistema eficiente e sustentável. O sucesso da reforma dos cuidados de saúde primários de 2005, que promoveu a criação de USF, representou uma quebra na estrutura organizacional muito hierarquizada do serviço público e encerra muitas oportunidades de aprendizagem para outras reformas. Nela foram conjugados os princípios da descentralização de poder, da auto-organização e da responsabilização face aos resultados. A

[1] Para saber mais sobre esta reforma, consultar o site da USF-AN aqui.

reforma seguiu, ainda, um conjunto de etapas cruciais ao sucesso de qualquer processo de mudança: envolvimento dos profissionais, o que permitiu promover a coesão para um determinado fim; valorização das necessidades e expectativas, com readaptação das estratégias; e consideração das experiências no terreno. A reforma reestruturou a organização dos cuidados, promovendo uma cultura de aprendizagem, uma melhor articulação entre os profissionais de saúde, os cidadãos e as organizações e melhorando significativamente a qualidade dos cuidados.

O ano de 2024 trouxe novas dinâmicas para os Cuidados de Saúde Primários (CSP).

No início do ano aconteceu um marco histórico, que destacamos como positivo, o cumprimento da promessa de terminar com as quotas para a passagem de modelo A para B das Unidades de Saúde Familiar (USF). Foi uma medida há muito reivindicada, era considerada um pilar central para melhorar a eficiência dos CSP e a aumentar a satisfação de utentes e profissionais. No entanto, este processo foi feito por via da universalização automática do modelo B das USF, o que acelerou, de facto, a transição de um maior número de USF para esse modelo, mas comprometeu o processo de amadurecimento que a progressão gradual através do modelo A permitia. Na nossa perspetiva, o processo ideal seria a manutenção da transição pelo modelo A, com o suporte adequado das equipas de apoio e das Unidades Locais de Saúde (ULS), permitindo que as USF solicitassem a passagem para o modelo B quando se sentissem prontas, sem o entrave das quotas. O verdadeiro problema não residia na necessidade de generalizar automaticamente o modelo B, mas sim nos atrasos sistemáticos e nas quotas que desmotivavam as equipas, impedindo uma transição natural e bem estruturada.

Paralelamente, houve uma mudança radical da avaliação do desempenho das USF, com o fim das atividades específicas e introdução do Índice de Desempenho da Equipa (IDE) e consequente impacto na remuneração. Este IDE introduziu, ainda, fatores de conflito com a população utente ao fazer depender a remuneração dos profissionais do desempenho financeiro da USF em medicamentos e exames complementares de diagnóstico e terapêutica. Portanto, por um lado facilitou-se a generalização do modelo B, mas por outro, asfixiou-se o modelo e os profissionais nele envolvidos. As consequências ainda estão por apurar.

Também assistimos a outro grande marco, a generalização das Unidades Locais de Saúde (ULS), a todo o território continental. Este modelo organizativo, destacado pela tutela como sendo promotor da articulação de cuidados primários, hospitalares e continuados, e promotor de melhor coordenação entre os diferentes níveis de cuidados, levou a que se enfrentassem novos desafios que impactaram negativamente nos Cuidados de Saúde Primários (CSP).

A generalização das ULS foi vista com preocupação, uma vez que a autonomia e capacidade de resposta das USF poderiam estar comprometidas, sendo que a desvirtuação dos CSP poderia ocorrer por desvio do foco e financiamento para os cuidados hospitalares. A USF-AN manifestou reiteradamente preocupações com este possível impacto negativo desta reorganização face ao histórico conhecido das ULS já existentes e que tem estado a ser confirmado durante este ano de 2024. Esta generalização do modelo ULS foi feito à pressa pela Direção-Executiva do SNS, sem a preparação devida, sem a formação dos seus atores e sem atribuição de meios para a sua ação. Tinha tudo para falhar e falhou. Este falhanço tem tradução neste estudo, que confirma que os receios tinham fundamento

Em diversos comunicados, a USF-AN tem sublinhado a urgência de melhores condições para profissionais, além de melhorias nos sistemas de informação. A insatisfação com os sistemas de informação tem sido uma constante nos últimos estudos e este não é exceção. O Registo de Saúde Eletrónico Único, tão estrutural para promover os cuidados centrados no utente e a integração de cuidados, não é ainda uma realidade. A contribuir para a insatisfação temos ainda a adoção do SClínico Central desde a pandemia (para além do uso do SClínico concomitantemente), aumentando a complexidade dos registos e do tempo despendido, sem benefícios evidentes para os profissionais de saúde e/ou utentes.

O contexto de transformação que temos enfrentado, requer implementação de políticas baseadas em evidências de forma a promover consensos. A insatisfação com a reforma dos Cuidados de Saúde Primários permanece elevada. O SNS, agora sob a liderança de uma nova equipa executiva e ministerial, enfrenta o desafio de resolução de problemas estruturais presentes há muito tempo, por forma a assegurarmos no geral a continuidade do SNS e em particular dos progressos conseguidos num caminho de 18 anos, desde a criação das primeiras USF.

Neste estudo procuramos analisar, uma vez mais, detalhadamente o impacto das políticas, as dificuldades persistentes e os progressos alcançados, num cenário de expectativas elevadas e de necessidade urgente de mais investimento e de reforço dos recursos e de melhoria a gestão do SNS.

O Serviço Nacional de Saúde é fundamental para que todo o País funcione!

É este o panorama em que o estudo "**O Momento Atual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em Portugal**" alcança a sua **décima quarta edição**. Não há muitos estudos no mundo que tenham esta longevidade. É uma grande vitória da **USF-AN** pela sua aposta continuada e das USF que respondem a um questionário exigente com taxas de resposta muito altas (este ano com uma taxa de resposta 75,5% em relação a todas as USF em atividade e com um recorde de número de respondentes - 495), 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.

Concluímos este relatório como no ano passado porque, infelizmente, o suficiente ainda não foi feito. **É uma agenda complexa? Sim, mas é a necessária!**

USF-AN

2. ESTE RELATÓRIO

Em 2020, pela primeira vez, não foi possível realizar este estudo por causa da pandemia por COVID-19, mas regressou em 2021 e mantém-se até agora, com esta décima quarta 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. O relatório deste ano também **espelha as alterações organizacionais ocorridas**, não fazendo mais análises por ARS – Administração Regional de Saúde, ou por modelo de USF ou pertença ou não a ULS - Unidade Local de Saúde. Introduz, no entanto, uma **avaliação por ULS**, que, pensamos, será muito útil para a gestão destas unidades. No final, **tem um mapa de melhorias muito abrangente.** Está lá **uma agenda** para **melhores cuidados de saúde primários** e um **melhor SNS**.

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 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, conflitos regionais com impacto mundial e iminente crise social, seguramente o cenário mais complexo deste século**.

3. SUMÁRIO EXECUTIVO

Nesta sua 14ª edição, desde 2009, o estudo "O Momento Atual dos Cuidados de Saúde Primários em Portugal" mantém o objetivo de **caracterizar o estado** da reforma dos Cuidados de Saúde Primários de 2005 através da avaliação que os coordenadores das Unidades de Saúde Familiar fazem da mesma.

Considerada uma das mais bem-sucedidas reformas dos serviços públicos das últimas décadas, a reforma do Cuidados de Saúde Primários (CSP), fez evoluir os cuidados, alterou profundamente o modo como os profissionais estão nos serviços, melhorou a relação entre cidadãos e as equipas de saúde e otimizou resultados. Os CSP portugueses são agora alvo da atenção internacional pela sua singularidade e pelos resultados que consegue alcançar: menos internamentos evitáveis, menor mortalidade evitável e tratável, com muitos menos custos do que noutros países.

O aspeto mais saliente desta reforma foi a implementação das Unidades de Saúde Familiar (USF), cujo número tem vindo a aumentar anualmente desde a primeira, inaugurada em 2006. A progressão do número de USF, ao longo destes 18 anos, alterou-se radicalmente, neste ano, com a generalização das USF modelo B. A quase totalidade (97,7%) das USF modelo A (modelo de aprendizagem e amadurecimento da equipa), nos anos anteriores, pretendia passar a modelo B (mais exigente e com uma parte variável da remuneração ligada à carga de trabalho e à qualidade dos cuidados), mas, 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, com algumas USF a esperaram 10 e mais anos.

Apesar de o modo como esta transição foi executado não ter sido o melhor – generalização automática de modelo A ou até do modelo pré-USF, as UCSP (Unidades de Cuidados de Saúde Personalizados), para modelo B, sem uma adequada preparação das equipas - o resultado final tem de ser considerado positivo, não obstante o facto de existir agora necessidade de muita formação, já que muitas USF não tiveram o processo de amadurecimento necessário. Por outro lado, o pacote com que este processo de generalização de modelo B foi atado – generalização das Unidades Locais de Saúde (ULS) e alterações na parte variável da remuneração – impactou negativamente o processo, tornando as USF mais ameaçadas na sua autonomia e o modelo B menos atrativo.

A atual edição deste estudo diz respeito ao biénio 2023/2024, que teve dois governos de partidos diferentes, dois ministros da saúde, dois diretores-executivos do SNS e duas Diretoras-Gerais da Saúde e a maior (e menos bem preparada) reforma sistémica da Saúde depois da constituição do

Serviço Nacional de Saúde com o desaparecimento das ARS (Administrações Regionais de Saúde) e dos ACeS (Agrupamentos de Centros de Saúde) e a constituição das ULS (Unidades Locais de Saúde) que colocaram hospitais e cuidados de saúde primários debaixo de um mesmo Conselho de Administração, com gestão e orçamentos comuns, mas, manifestamente, sem planeamento, recursos ou formação para levarem a cabo a tarefa.

A 31 de dezembro de 2023, existiam em atividade 55 ACeS e 5 ARS que deram lugar, a 1 de janeiro de 2024, a 39 ULS, que se mantêm. Até ao momento, em outubro de 2024, iniciaram atividade 317 novas USF modelo B, existindo a 14 de outubro de 2024 um total de 665 USF B, encontrando-se ativas ainda 29 candidaturas a USF.

Esta edição do estudo esteve **muito próxima da sua taxa de resposta máxima (com 75,5%),** sendo o **número de respondentes (495 coordenadores das 656 USF que existiam na altura do estudo) o maior de sempre**. Esta muito alta taxa de resposta e o facto de ser um censo (ou seja, foram questionados todas as USF) pode ser encarada como sinal de determinação das USF na monitorização, avaliação e melhoria da reforma dos CSP. Fica, ainda, provado que se podem colocar rapidamente em campo (o estudo decorreu de julho a outubro de 2024) mecanismos de auscultação úteis dos profissionais – fundamentais para que as políticas tenham sucesso no terreno.

Este relatório aborda, portanto, a evolução das USF e a avaliação da Reforma dos CSP à luz das mudanças políticas e institucionais ocorridas entre 2022 e 2024 e a satisfação com a reforma e as várias estruturas da Saúde daí decorrentes.

Os resultados refletem uma diminuição da insatisfação com a evolução da reforma e estruturas associadas, numa mudança de sentido em relação ao que tinha estado a acontecer desde 2015, embora a satisfação ainda esteja longe de atingir níveis positivos. Portanto, pela primeira, nos últimos 7 anos registou-se uma melhoria, havendo **uma redução importante no número de coordenadores "muito insatisfeitos" com a reforma dos CSP,** passando de 31,3% em 2023 para 17,6% em 2024. **Contudo, a maioria (59,4%) dos coordenadores mantém-se insatisfeita ou muito insatisfeita, sugerindo uma continuidade de desafios, apesar de progressos**[2].

Relativamente às instituições avaliadas, **o Ministério da Saúde e a Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS) mantêm níveis elevados de insatisfação**, com 70,2% e 62,1%, respetivamente. **A Direção Executiva do SNS também foi criticada (o foco foi apenas na Direção-Executiva anterior à atual, que esteve em funções até maio de 2024)**, registando-se uma

[2] A escala tem cinco pontos: Muito insatisfeito; Insatisfeito; Nem satisfeito/ Nem insatisfeito; Satisfeito e Muito satisfeito.

insatisfação de 60,7%. No entanto, houve uma **melhoria na avaliação dos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS), cuja insatisfação desceu de 69,3% para 58,5%**, embora ainda prevaleça uma avaliação negativa.

No plano local, as ULS apresentam um cenário misto, indo de satisfação plena em algumas ULS, contrastando com outras, onde 89,5% das USF expressam insatisfação, sendo, em média, a avaliação negativa com praticamente metade dos inquiridos (49,9%) muito insatisfeitos ou insatisfeitos com a ULS a que pertence a USF, contrastando com os 22,8% que se encontram satisfeitos ou muito satisfeitos. **As Direções Clínicas para os Cuidados de Saúde Primários das ULS receberam, em geral, avaliações positivas**. **No entanto, 17 das 39 ULS nacionais apresentam uma maioria de USF insatisfeitas com esta estrutura. Por outro lado, o Poder Local, refletido na relação com municípios e freguesias, apresentou resultados diversos, com 32,4% de insatisfação e 33,6% de satisfação**. Este indicador sugere uma crescente importância do poder local na gestão dos CSP, embora com variações consideráveis entre regiões.

A **satisfação em relação à USF-AN acentuou o seu registo positivo,** sendo a estrutura com menos muito insatisfeitos (1,1 vs. 2% em 2022-2023) e de insatisfeitos (2,5% vs. 5,4% em 2022-2023) e 43,3% de satisfeitos e 22% de muito satisfeitos (o maior valor de todas as estruturas avaliadas). De realçar que 70,8% dos coordenadores está satisfeito ou muito satisfeito com o **funcionamento da sua própria USF** e apenas 2,4% está muito insatisfeito o que só pode ser interpretado positivamente. Esta satisfação com a própria USF reflete-se também na **perceção muito positiva sobre o desempenho geral da USF** no que se refere, nomeadamente, à qualidade dos serviços, às reclamações e à segurança dos utentes.

Em conclusão, **embora a Reforma dos CSP apresente avanços em várias áreas, há ainda um longo caminho a percorrer para alcançar uma maior satisfação, tanto com as estruturas centrais como com as locais**, **sendo crucial a continuidade do acompanhamento e da implementação das ULS**, especialmente face às expectativas geradas pela recente mudança governamental.

Os **problemas identificados no atual estudo** ficaram ordenados desta forma, por ordem decrescente de importância:

1. **Dificuldade em conciliar a atividade na USF com a vida pessoal e familiar;**
2. **Falta de políticas claras de priorização dos Cuidados de Saúde Primários**;
3. **Falta de interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF e insuficiências dos sistemas de informação;**

4. **Elevada dimensão da lista de utentes;**
5. **Ausência de regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais;**
6. **Falha nos concursos para recrutamento de novos médicos de família.**

Cada um destes pontos reflete áreas críticas que exigem intervenção urgente e reformas estruturais para garantir a eficácia das USF e melhorar as condições de trabalho dos profissionais.

A análise dos dados referentes ao período de 2023/2024 em relação a 2022/2023 revela uma consistência preocupante em relação aos problemas mais críticos que afetam as USF, com quatro dos cinco principais problemas a manterem-se inalterados face ao ano anterior. É importante relevar também a adição de um novo problema neste conjunto que **destaca a falha nas políticas de recrutamento e mobilidade entre postos de trabalho dos profissionais de saúde**. O surgimento desta questão do concurso como um dos principais problemas do ano sublinha a urgência de uma intervenção governamental mais eficaz, que promova um recrutamento estruturado e célere e uma gestão útil de recursos humanos para garantir a continuidade e qualidade dos cuidados prestados pelas USF.

Nos problemas identificados, logo a seguir a estes seis, temos **o desenvolvimento de uma carreira de secretariado clínico,** a introdução do **novo IDE – (Índice de Desempenho da Equipa Multiprofissional) e o**s **incentivos institucionais** (verbas que podem ser ganhas mediante o atingimento de objetivos e que podem ser aplicados em formação ou melhorias da USF) e que persistentemente não têm sido atribuídos e, quando ganhos, tem-se revelada impossível a sua utilização por parte das equipas.

A **quase totalidade (99,6%) USF apresentou momentos de indisponibilidade das aplicações informáticas no último ano e em mais de 90% das USF por mais de 3 vezes. Dentro destas, a**s falhas aconteceram **mais de onze vezes** em 55,9% das USF (uma ligeira redução face aos 71% verificados no estudo do ano anterior) e em 18,3% das USF **as falhas foram "mais de cinquenta" no último ano**, também aqui se verificou uma redução (26,3% em 2022/23). Quanto à **resolução da indisponibilidade**, **na maioria das vezes esta ocorre no mesmo dia, mas com atrasos importantes** (78,1%). Em 7**% dos casos a resolução só ocorreu no dia seguinte e em 4,7% apenas 48 horas depois**.

A indisponibilidades das aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados prestados em 97,5% das USF. 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.

Os coordenadores consideram, ainda, maioritariamente que os equipamentos e programas informáticos disponibilizados não são adequadas às necessidades, mantendo-se a **interoperabilidade** como o item que maior discordância provoca (71,8%).

O **apoio técnico informático na ULS** é considerado o mais adequado no apoio à prática dos profissionais de saúde por 34,6% dos coordenadores (não obstante, os 42,4% que discordam desta adequação). Por outro lado, a **maioria dos coordenadores inquiridos discorda da adequação do apoio prestado pelo Servicedesk da SPMS** (52%).

Quando se perguntou se a USF possui o **material necessário para teleconsultas**, **a maioria (59,5%) considera, novamente, não dispor deste material.** Ainda assim, parecem existir mudanças neste contexto, com uma tendência crescente da percentagem de USF que considera que este material se encontra adequado desde 2021/22.

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 condicionando o acesso ao processo clínico dos utentes, à informação clínica existente ao nível hospitalar e à possibilidade de realizar prescrições informáticas ou o acesso a resultados de exames.

A maioria dos coordenadores mostra-se **insatisfeita com os recursos materiais clínicos** disponibilizados pela administração, com um valor de discordância relativa à adequação dos equipamentos clínicos (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros, entre outros) acima dos 56%.

Quanto à "possibilidade de **realizar análises rápidas/point of care na USF**", verificou-se que apenas 5,3% das USF concordam que existem e são adequados na sua USF.

Cerca de **metade dos coordenadores considera que a sua USF não tem instalações adequadas para o exercício da atividade dos profissionais de saúde** (43,8%), assumindo também **não ter a possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda/consulta programada** (68,8%). Para 55% dos coordenadores também os **sistemas de climatização** não são adequados, atingindo este ano o pior resultado desde o início da realização deste estudo.

Um ponto que tem se tornado cada vez mais crítico é a **falta de material considerado básico para a atividade normal de uma USF - cujo fornecimento é agora da responsabilidade das ULS - o que aconteceu a 93,9% das unidades durante 2023/24**, **com a sua reposição a ocorrer no próprio dia**

e sem atrasos importantes em apenas 3,4% das USF. Estes dados demonstram a falência do sistema de aprovisionamento dos CSP e que não melhorou com o modelo ULS. Apesar de se ter registado uma diminuição de cerca de 10% nas USF que reportam faltas de material mais de dez vezes no ano (40,7% atualmente contra 50,2% no ano anterior), apenas 6,1% não tiveram nenhuma falha e o tempo para resolução da falha aumentou (83,7% das USF reporta agora atrasos superiores ou iguais a 48 horas).

Quanto à **rapidez da resposta por parte das ULS aos problemas** que dependem da sua intervenção, a maioria dos coordenadores (59,2%) considera que esta não é adequada.

Em suma, o modelo ULS está a falhar em áreas que os seus mentores afirmavam que iria facilitar: o aumento da agilidade do aprovisionamento, a melhoria dos equipamentos e do apoio técnico.

Verifica-se uma **deterioração da qualidade organizacional das USF** que se pode explicar pelo automatismo da passagem de modelos A para B sem necessidade de cumprir os parâmetros que antes era necessário cumprir para atestar a maturidade da equipa para integrar uma USF B com uma menor percentagem de USF com manual de boas práticas para todas as áreas importantes (agora 59,3%), mas um número ainda menor com um instrumento de integração fundamental como o manual de articulação com a ULS, o que só acontece em 23,8% das USF.

Ao contrário da tendência que parecia definir-se desde o biénio 2021/2022, este ano registou-se uma ligeira **deterioração na negociação/discussão do plano de ação das USF, agora, com o Conselho de Administração da ULS**, com um ligeiro aumento da percentagem de USF que não viram o seu plano de ação discutido (ainda assim, com 85,1% de respostas positivas) a **par do aumento da insatisfação relativamente à discussão do plano de ação** (24,6%) face a 2022/23 (20,6%). Estes resultados poderão traduzir fragilidades **no modelo de negociação entre as USF e a respetiva ULS** com a necessidade de vigilância desta tendência nos próximos anos.

Salienta-se ainda que **mais de metade das USF (54,5%) considera que a ULS em que se integram não respeita a sua autonomia** - resultados preocupantes em que um dos pilares basilares do funcionamento e da organização das USF parece estar comprometido, colocando em risco a qualidade dos cuidados prestados aos cidadãos.

A maioria dos coordenadores considera que a autonomia dos órgãos de gestão dos CSP deveria ser superior à atual (89,1% - à semelhança dos resultados dos estudos anteriores), assim como **o nível de autonomia financeira da ULS para a contratação de profissionais e serviços** (94,1%).

Em relação ao número de profissionais previstos nas equipas, os dados parecem demonstrar que a situação tem vindo a melhorar ligeiramente desde 2020/21, ainda que, **em média, continue a faltar um profissional de cada grupo profissional nas USF em relação ao que estava acordado -** esta carência assume uma maior expressão no grupo dos médicos, seguido do grupo dos secretários clínicos e do grupo dos enfermeiros.

Ainda nos recursos humanos, **em 61,2%** (67,8% no biénio anterior) **das USF o trabalho realizado para além do horário oficial** para dar resposta às necessidades da população **não é considerado para compensação futura.**

A maioria das USF aplicaram incrementos ajustados de horário de trabalho em 2024, refletindo uma adesão significativa, mas com espaço para maior adoção, e uma tendência de maior uniformização no uso de Unidades Ponderadas para definir horários do que em 2023, o que reflete um progresso na implementação desta medida, observando-se uma maior frequência de tempos de ajuste entre os 5 e os 15 minutos por Unidade Ponderada (50,9%) e entre os 16 e os 30 minutos por Unidade Ponderada (42,0%). Tempos mais curtos ("menos de 5 minutos" - 3,1%) ou mais longos ("acima de 61 minutos" - 0,2%) são residuais. Seriam precisos mais estudos para perceber qual a carga de trabalho adequada e relacionar esta com resultados de saúde e satisfação no trabalho.

Em 82,3% das USF respondentes, nos últimos 12 meses, **houve pelo menos um profissional ausente mais de 30 dias,** sendo que em 86,9% dos casos a intersubstituição foi assegurada pelos profissionais da equipa, resultando em maior sobrecarga desta.

A **segurança e bem-estar** dos profissionais continua a ser uma área que necessita de intervenção urgente, pois **a violência contra os profissionais de saúde continua a apresentar números preocupantes com 79,3% das USF a reportar pelo menos um episódio violência nas suas USF**. A violência psicológica, que tal como no ano anterior, continua a ser a forma de violência sobre profissionais de saúde mais frequente, continua a registar um valor demasiado elevado (63,9%), seguida pelo assédio sobre os profissionais de saúde, com 49,9% e com um aumento em relação aos anos anteriores, notando-se uma curva crescente preocupante. Estes resultados poderão demonstrar desadequação atual do plano ou mesmo a falta de meios ou de divulgação do mesmo juntos dos profissionais. O Plano de Prevenção da Violência no Setor da Saúde, que sempre teve poucos meios, e cuja estratégia, na sua essência, assentava nas ARS e ACES, que despareceram, encontra-se, com a implementação das ULS, desadequado, não parecendo corresponder às preocupações e necessidades dos profissionais. Podemos inferir, que os profissionais não

encontram um suporte eficaz para criarem e implementarem procedimentos que abordem a violência sobre os profissionais de saúde nas suas unidades, sendo que **83,2% dos respondentes refere existir na USF um procedimento elaborado para abordar a violência sobre os profissionais de saúde, mas apenas 54,2% se considera satisfeito com o mesmo**.

O que se passou com o Plano de Prevenção da Violência no Setor da Saúde levanta novamente a questão do processo de generalização das ULS e a necessidade de uma reflexão sobre como se processou a passagem de procedimentos essenciais e em vigor para o novo modelo ULS, garantindo-se que não ficam desadequados os desapoiados. O processo de generalização das ULS começou em 2022, mas não houve a preparação e adequação da maior parte dos procedimentos e programas nacionais e das próprias ULS a esta nova realidade. A agravar este cenário, a implementação destas ULS, no início de 2024, foi feita no meio de uma transição política e a transferência dos recursos, incluindo os humanos, das ARS para as ULS não aconteceu ainda em grande número de casos.

No âmbito da **Evolução das Políticas**, os dados revelam um quadro de descontentamento claro e fundamentado entre os coordenadores das USF relativamente à implementação das ULS e à extinção das ARS.

A **autonomia das USF** continua a ser um tema de debate, com uma forte defesa por parte dos inquiridos. A **descentralização da tomada de decisões**, especialmente no que se refere à gestão da carga horária e organização interna das USF, surge como uma necessidade emergente, que tem encontrado resistências recorrentes na sua implementação prática. Outros dos instrumentos de autonomia é o **acesso e utilização dos incentivos institucionais**, verbas a que as USF podem aceder se conseguirem atingir objetivos de qualidade e que podem utilizar, com autonomia, para formação e melhorias nas USF. No entanto, 78,6% das USF têm incentivos institucionais em dívida.

Na área da contratualização, os **resultados deste ano refletem uma ligeira melhoria no papel da contratualização como estímulo para trabalhar com maior qualidade**. No entanto, há **variações significativas entre as ULS**. A questão da transparência no processo de contratualização continua a ser uma área de preocupação, com **41% dos coordenadores a discordar que seja uma negociação transparente**. Além disso, **o cumprimento dos prazos estabelecidos para a contratualização continua a ser um ponto crítico, com 82,2% dos respondentes a discordar que os prazos sejam respeitados**, mantendo-se como a questão com menor concordância.

Um dos aspetos mais consensuais entre os coordenadores é a **necessidade de que os valores de referência considerem o contexto específico de cada unidade**. Este ano**, 83,7% dos**

coordenadores manifestaram concordância com esta questão, um valor que tem permanecido consistentemente alto ao longo dos últimos anos. No entanto, há um **aumento do desacordo relativamente à fundamentação técnico-científica dos indicadores e dos valores de referência**, com 63,6% dos coordenadores a discordar que os indicadores tenham uma base sólida. Esta insatisfação é particularmente evidente em várias ULS, onde o desacordo ultrapassa os 90%.

Outro ponto relevante é a **insatisfação com o impacto das metas contratualizadas no restante trabalho das USF,** com apenas 12,6% dos coordenadores a concordar que as metas não prejudicam outras áreas de trabalho.

Por fim, a **implementação de novas medidas como o Índice de Perturbação do Desempenho Assistencial (IPDA) e a intervenção da Equipa Nacional de Apoi**o em casos de incumprimento reiterado gerou um elevado grau de concordância, com percentagens superiores a 75%.

A transformação digital na saúde e a experiência da pandemia COVID-19 conduziram a uma reflexão acerca do 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 em novas formas de interação entre utentes, profissionais e instituições de saúde. Neste campo, a **maioria dos coordenadores (71,6%) continua a preferir mais consultas presenciais do que consultas à distância, embora numa percentagem inferior à registada nos últimos três estudos** (79,8% em 2022/23; 77% em 2021/22; e 79,1% em 2020/21); enquanto cerca de 6,7 % prefere um sistema que privilegia as consultas à distância (uma ligeira subida face aos 5,6% obtidos no estudo anterior). Cerca de **21,7% demonstra preferência por um modelo híbrido equilibrado** (com consultas presenciais e consultas à distância em igual proporção), um aumento a assinalar face aos 14,6% verificados no ano transato.

Na opinião sobre as ULS, os profissionais demonstram uma opinião claramente negativa da forma pouco planeada, estruturada e transparente de como todo o processo de generalização das ULS foi implementado e está a decorrer, existindo um claro desfasamento de atuação, não só entre ULS, mas também no seio delas**. 70% das USF que responderam não tiveram acesso ao "Plano de Negócios" da ULS e apenas em 7 ULS todas as USF têm conhecimento da existência do Conselho Clínico de Saúde ou similar,** pedra basilar para uma comunicação eficaz entre as ULS e as unidades funcionais que a compõem. **Os profissionais dos CSP demonstram claramente que valorizam processos de decisão claros e participados e circuitos de comunicação eficazes, com a maioria das respostas acima dos 90%, algo que não está a acontecer.**

Estudou-se igualmente a **opinião sobre as evoluções políticas já implementadas, planeadas ou que estão em discussão**; realçando-se a consistência de respostas, com valores de concordância ("de acordo" e "muito de acordo") iguais ou superiores a 80% para os seguintes itens: **criação de Centros para atestado para Carta de Condução e outros atestados similares** no SNS com equipas próprias (93,7%); **criação da carreira de técnico superior de secretariado clínico** (91,8%); **revisão do conceito de pagamento por desempenho** (89,3%); **criação de Equipas de apoio médico a ERPI** – estrutura residencial para pessoas idosas no SNS (85,8%); **constituição de uma bolsa de profissionais para cobrir ausências prolongadas** (85,4%); e **criação de Equipas de acompanhamento individual para utentes que não queiram inscrição numa USF** (80,4%). Destaca-se ainda a **alocação de tempo específico para estudo/formação pessoal no horário de 35h** que reuniu 79,9% de concordância.

Não fugindo à polémica, **avaliou-se a constituição de USF C** (do setor social e privado orientado para o lucro), e estas apenas têm a aprovação de 27,8% dos coordenadores (uma das medidas que tem menos aprovação), sendo que 33,9% a desaprovam, não parecendo uma medida que vá ter adesão por parte dos profissionais de saúde.

E também abraçando áreas da discussão atual no mundo do trabalho, **a possibilidade de adotar a semana de 4 dias**, sem redução da carga horária semanal, foi apoiada por 60,2% dos inquiridos. Esta mudança representa uma tendência crescente de flexibilização da organização do trabalho, promovendo uma melhor gestão do tempo e potencialmente um maior equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, o principal problema identificado pelos coordenadores (ver Capítulo 2), sem comprometer a produtividade assistencial.

No âmbito da ligação entre as unidades e a comunidade, as comissões de utentes constituem um veículo fundamental. No entanto, no presente estudo, verificou-se que **a maior parte das unidades (72,1%) não têm uma comissão de utentes instalada.**

Relativamente à **satisfação da equipa na articulação com as diferentes estruturas da comunidade servida pela ULS, apesar do elevado número de respostas neutras (no meio da escala**), destaca-se a **insatisfação** com os **hospitais de referência da ULS**, com mais de metade (56,8%) de insatisfeitos e muito insatisfeitos (contra 53,5% no anterior biénio). Por outro lado, o aspeto mais positivo corresponde **à articulação com bibliotecas, escolas, ginásios, equipamentos culturais**, com 40,4% de coordenadores satisfeitos e muito satisfeitos.

O **envolvimento das USF com as comunidades** onde se inserem é fundamental e a sua importância tem sido reforçada por diversas agências e organizações internacionais que destacam

a importância da participação da comunidade na melhor estruturação dos CSP. Este é um dos grandes objetivos da USF-AN: colaborar com as associações de pessoas que vivem com doença e comissões de utentes, ativando e tirando o melhor partido possível dos recursos da comunidade. **É fundamental 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.

Este relatório termina com um conjunto de fichas com resultados por ULS (com exceção da única de que não conseguimos resultados). Estas contêm informação que consideramos muito útil para orientar planos de otimização das ULS e USF. Esperemos que possam ser utilizadas e que possam contribuir para um melhor SNS.

MEGAFONE DAS USF

Portugal celebrou o 50º aniversário do 25 de abril e o 45º aniversário do SNS este ano. É tempo para recordar as conquistas alcançadas e para refletir sobre os desafios do presente e do futuro. É também uma oportunidade para reafirmar o compromisso com um SNS universal, acessível e capaz de disponibilizar cuidados de saúde de qualidade para todos os portugueses ou residentes em Portugal.

Se tivéssemos um à mão, **estas seriam as medidas gritadas no megafone das USF** decorrentes dos resultados deste estudo e destes últimos 18 anos de evolução das USF.

1. **Implementar o Registo de Saúde Eletrónico Único** para todo o Serviço Nacional de Saúde centrado na pessoa e não na instituição, como elemento fundamental de todo o sistema de informação;

2. Dar prioridade ao investimento contínuo nas USF modelo B, reconhecendo-as como organizações aprendentes e autónomas e inseridas numa rede de cuidados integrados;

3. **Rever o ICU** (Índice de Complexidade de Utentes) **e adaptar o IDE** (Índice de Desempenho de Equipa Multidisciplinar**) no sentido de favorecer os indicadores do acesso anulando os indicadores relacionados com os custos;**

4. **Garantir o apoio às equipas de saúde familiar através da Equipa Nacional de Apoio (ENA) prevista e ainda não implementada** - após a generalização do modelo USF B, é agora necessário garantir resultados sustentados, com um acompanhamento eficaz e de proximidade das equipas;

5. **Avaliar a situação dos incentivos institucionais como instrumento de autonomia das USF, incluindo os anteriormente ganhos –** através da cativação das verbas associadas ao pagamento destes incentivos, facilitando a sua mobilização e a atribuição retroativa dos incentivos não atribuídos nos últimos anos;

6. **Aplicação do Índice de Perturbação do Desempenho Assistencial (IPDA) que permite majorar os índices de Desempenho Global prejudicados por causas externas à USF,** como o impedimento de acesso aos incentivos institucionais;

7. Viabilizar a implementação do perfil de competências e funções dos secretários clínicos - passo importante na definição do papel destes profissionais e na promoção da sua formação e desenvolvimento contínuo, com vista à constituição de uma carreira profissional;

8. Reconhecer e valorizar a 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, promovendo a atribuição do título de especialista em enfermagem na área de saúde familiar;

9. Investir no recrutamento e progressão na carreira dos recursos humanos nos CSP - através de procedimentos concursais de recrutamento nacionais, controlados, com critérios de seleção definidos e transparentes e com o apoio administrativo e legal da ACSS - respeitando a autonomia das USF na seleção das suas equipas e, simultaneamente, articulando com os primeiros os concursos de mobilidade com regras adequadas e apoiados também por estruturas nacionais como a ENA (como acontecia anteriormente com as ERA - Equipas Regionais de Apoio). Na mesma linha, os concursos para progressão na carreira também têm de ser ágeis e nacionais, evitando a fragmentação e desperdício de tempo de júris e candidatos como está atualmente a acontecer com os concursos para assistente graduado sénior da carreira de medicina geral e familiar;

10. Instituir **suplementos remuneratórios** para **fixação e retenção** de profissionais de saúde que escolham trabalhar nas zonas consideradas carenciadas;

11. Implementar substituições dos profissionais de saúde em ausência prolongada, a tempo e horas, através da generalização de concursos para uma bolsa de profissionais para suprir estas ausências prolongadas nas unidades (já estão a acontecer em algumas ULS); os profissionais desta bolsa também poderiam apoiar no atendimento à doença aguda dos utentes sem equipa de saúde familiar atribuída ou em outras atividades não previstas;

12. Criar canais de comunicação claros entre o Conselho de Administração das ULS, os Diretores Clínicos dos CSP e coordenadores das USF, que permitam um maior envolvimento dos coordenadores das USF nas tomadas de decisões e na definição de políticas de saúde da ULS;

13. **Repensar o Modelo ULS** - em vez de generalizar sem provas de eficácia, é urgente adaptá-lo às realidades e necessidade locais, respeitando a autonomia e flexibilidade das USF, de modo a não comprometer a qualidade e eficiência dos Cuidados de Saúde Primários;

14. **Fortalecer a ligação à Comunidade**, desenvolvendo e reforçando parcerias para aproveitar recursos que promovam a saúde reforçando estruturas como o Conselho da Comunidade, Comissões de Utentes e Provedor do Utente, regulamentando a carta para a participação pública na saúde; e envolvendo o poder local (enquanto elemento integrador da comunidade, sensíveis aos seus problemas e necessidades).

São 14 medidas essenciais que, diríamos, devem ser gritadas no megafone das USF.

Decorridos dez meses após o início do funcionamento pleno das novas ULS (e mais de dois anos após o seu anúncio - tempo mais do que suficiente para fazer as coisas bem-feitas), persistem muitas incógnitas e a melhoria prevista ainda não passa de uma preocupante miragem. 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, baseando as decisões em evidências. Nas próprias ULS, que têm de ter mais meios, devem existir equipas dedicadas à gestão dos CSP para obviar à subalternização destes cuidados face aos hospitalares. Na mesma linha, o financiamento dos CSP deve ser estanque, para não ser desviado para os cuidados hospitalares.**

Fundamental também é a **criação de estruturas de apoio à otimização da atividade**:

- **sistemas de informação** úteis para planear, gerir e agilizar a atividade e fazer a sua avaliação;
- **equipas completas** com todas as profissões da saúde integradas por processos assistenciais centrados no utente para saber quem faz o quê, como e quando;
- **instalações e equipamentos necessários** para aumentar a capacidade de resolução de problemas;
- **nível de gestão intermédio** competente e com os recursos necessários;
- **serviços para apoiar o desenvolvimento das equipas das unidades funcionais** e apoiar a resolução de conflitos, sendo que a ENA – Equipa Nacional de Apoio, prevista e ainda não implementada, é fundamental para esta função;
- **repensar todos os programas de saúde** para os adaptar a esta nova realidade, ao mesmo que os dotam de melhor enquadramento organizacional e mais meios;

- **contratualização de objetivos e recursos para os atingir** que promova a efetividade e a eficiência e que faça as equipas, os serviços e o corpo gestionário cumprirem os seus compromissos;
- **sistemas locais de saúde** que consigam alcançar o máximo da integração de cuidados de saúde primários, hospitalares, continuados, paliativos e os recursos da comunidade e os de cada família e pessoa.

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

4. FICHA TÉCNICA DO ESTUDO

Instituição Proponente	USF-AN – Associação Nacional de Unidades de Saúde Familiar.
Autores	André Biscaia, António Pereira, Ana Maria Alves, Isabel Gonçalves, Gonçalo Melo, Bruno Morrão, Deolinda Chaves Beça e Virgínia Matos. Os autores trabalharam sem retribuição financeira para este projeto. João Gomes deu apoio administrativo e formatou o relatório.
Conflitos de Interesses	André Rosa Biscaia, António Pereira, Ana Maria Alves, Gonçalo Melo, Bruno Morrão, Deolinda Chaves Beça são médicos de família a trabalhar em USF. Isabel Gonçalves é enfermeira numa USF. Virgínia Matos é secretária clínica numa USF. André 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; António Pereira declara prestar serviço como membro do Departamento de Contratualização da ARS Norte; Deolinda Chaves Beça declara ser adjunta da direção clínica dos CSP da ULS Santo António e Membro da Direção do Colégio da especialidade de Medicina Geral e Familiar da Ordem dos Médicos; Os restantes elementos não declararam conflitos de interesses.
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 e por Unidade Local de Saúde.
Finalidade	Acompanhar e apoiar a evolução da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em Portugal.
Duração do estudo	1 de julho de 2024 a 12 de outubro de 2024.

Desenho de estudo	Estudo censitário, observacional, transversal seriado.
População	Universo: coordenadores de USF em atividade (N= 656, a 24 de julho de 2024). Critérios de inclusão: ser coordenador de uma USF (ou estar a substituir este), e que, de forma voluntária, colabore nesta investigação.
Recolha de Dados	Efetuada entre 24 de julho de 2024 a 15 de Setembro de 2024. Foram convidados a participar todos os coordenadores de USF em atividade no país, pelo que é um estudo censitário. Através de questionário semi-estruturado construído para este fim e aplicado via Web 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. Foi conservado o anonimato dos respondentes. No estudo deste ano, foi solicitado aos coordenadores que tivessem em consideração o biénio 2023/2024.
Estratégia de Análise	Análise estatística descritiva – percentagens ou medidas de tendência central e/ou de dispersão; Nas questões de resposta aberta utilizou-se análise de conteúdo quantificada, segundo unidades de significado.

5. 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 24 de julho de 2024 a 15 de setembro de 2024, (N=656). Foram efetivamente contactadas a totalidade das 656 USF na figura dos seus respetivos coordenadores em exercício à data de início do estudo. Obtiveram-se 495 respostas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 75,5% 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 78,7% em 2022/2023, 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% 2011/2012; 52% em 2010/2011 e 61% em 2009/2010. 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, mas o estudo desta edição – 2023/2024 teve o maior número de respondente (495) de sempre.

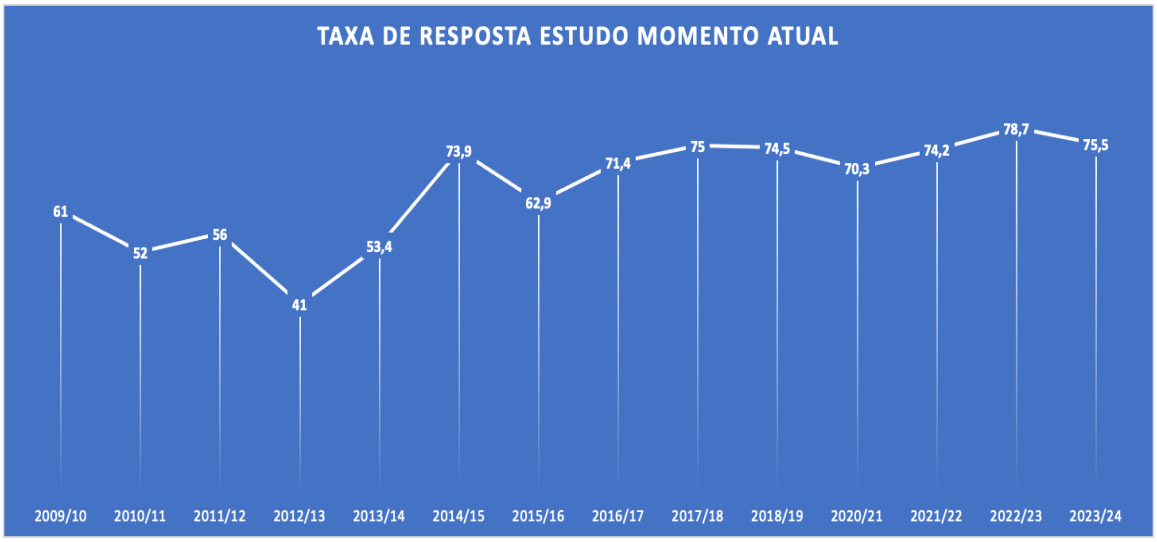


***Gráfico 1**- Percentagem de resposta do estudo do momento atual. Portugal, 2009-2024.*

Quadro 5.1 - identifica a taxa de resposta por ULS[3].

Estudo de 2023/2024	Respondentes ao Questionário (n=495)		USF existentes na altura do estudo (N=656)	
USF é da ULS:	**Número**	**%**	**Número**	**%**
ULS Alentejo Central	7	1,4%	13	1,98%
ULS Algarve	15	3,0%	25	3,81%
ULS Almada / Seixal	18	3,6%	22	3,35%
ULS Alto Alentejo	3	0,6%	6	0,91%
ULS Alto Ave	17	3,4%	23	3,51%
ULS Alto Minho	15	3,0%	16	2,44%
ULS Amadora / Sintra	23	4,6%	27	4,12%
ULS Arco Ribeirinho	8	1,6%	10	1,52%
ULS Arrábida	10	2,0%	12	1,83%
ULS Baixo Alentejo	1	0,2%	1	0,15%
ULS Baixo Mondego	7	1,4%	11	1,68%
ULS Barcelos / Esposende	10	2,0%	13	1,98%
ULS Braga	24	4,8%	29	4,42%
ULS Castelo Branco	3	0,6%	3	0,46%
ULS Coimbra	25	5,1%	31	4,73%
ULS Cova da Beira	2	0,4%	2	0,30%
ULS Entre Douro e Vouga	18	3,6%	24	3,66%
ULS Estuário do Tejo	7	1,4%	8	1,22%
ULS Gaia / Espinho	19	3,8%	27	4,12%
ULS Guarda	3	0,6%	3	0,46%
ULS Lezíria	9	1,8%	15	2,29%
ULS Lisboa Ocidental	26	5,3%	31	4,73%
ULS Litoral Alentejano	0	0%	1	0,15%
ULS Loures / Odivelas	8	1,6%	10	1,52%
ULS Matosinhos	7	1,4%	12	1,83%
ULS Médio Ave	18	3,6%	21	3,20%
ULS Médio Tejo	7	1,4%	10	1,52%
ULS Nordeste	1	0,2%	1	0,15%
ULS Oeste	7	1,4%	10	1,52%
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	11	2,2%	14	2,13%
ULS Região de Aveiro	20	4,0%	33	5,03%
ULS Região de Leiria	19	3,8%	23	3,51%
ULS Santa Maria	9	1,8%	14	2,13%
ULS Santo António	24	4,8%	29	4,42%
ULS São João	23	4,6%	28	4,27%
ULS São José	18	3,6%	22	3,35%
ULS Tâmega e Sousa	28	5,7%	36	5,49%
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	15	3,0%	20	3,05%
ULS Viseu Dão-Lafões	10	2,0%	20	3,05%

Nota: é importante notar que duas ULS só têm respostas de uma USF (Baixo Alentejo e Nordeste) e logo tem de ser isso em conta na análise dos dados; Uma ULS (Litoral Alentejano) não tem nenhuma resposta.

[3] 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.

Quadro 5.2 - identifica a taxa de resposta por ano de início de funções.

USF iniciou funções em:				
2006-2010	196	41,6%	267	40,6%
2011-2015	112	23,8%	168	25,6%
2016-2020	83	17,6%	131	20%
2021-2024	80	17%	90	13,8%

Nota: as percentagens apresentadas referem-se, na primeira coluna, ao total de respondentes e, na segunda, ao total das USF existentes na altura do estudo (dados de 24 de julho de 2024).

As taxas de resposta por ULS e ano de início de atividade são semelhantes às encontradas para a distribuição das USF existentes por ULS e ano de início de atividade, reforçando a representatividade do estudo, para além de ser um censo (todas as USF forma convidadas a responder) e a alta taxa de respostas.

Só não se conseguiu respostas numa ULS: ULS Litoral Alentejano, que só tem uma ULS em funcionamento.



***Gráfico 2** – Demonstra a variabilidade da taxa de resposta por dia durante o período de colheita de dados do estudo.*

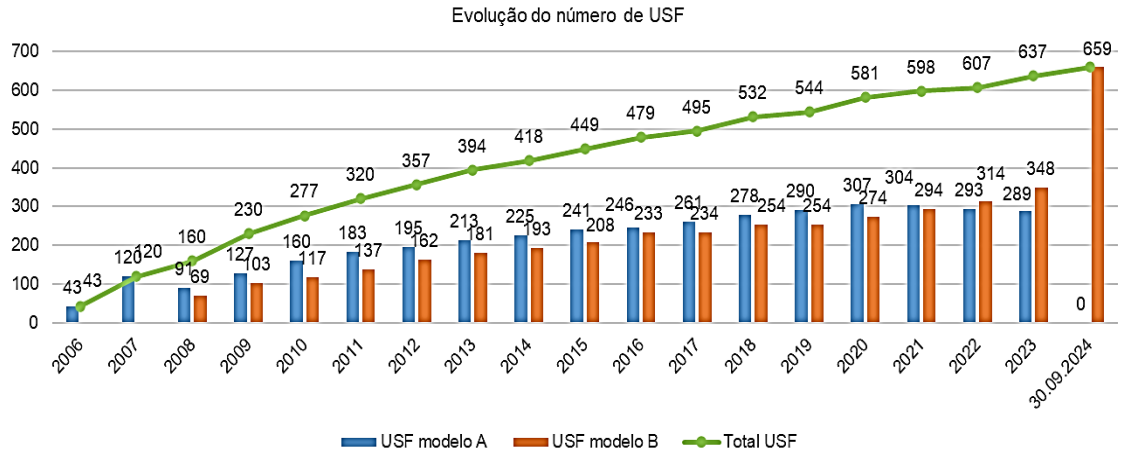


Gráfico 3 *– Evolução do número de USF (modelo A e modelo B) entre 2006 e 30 setembro 2024.*

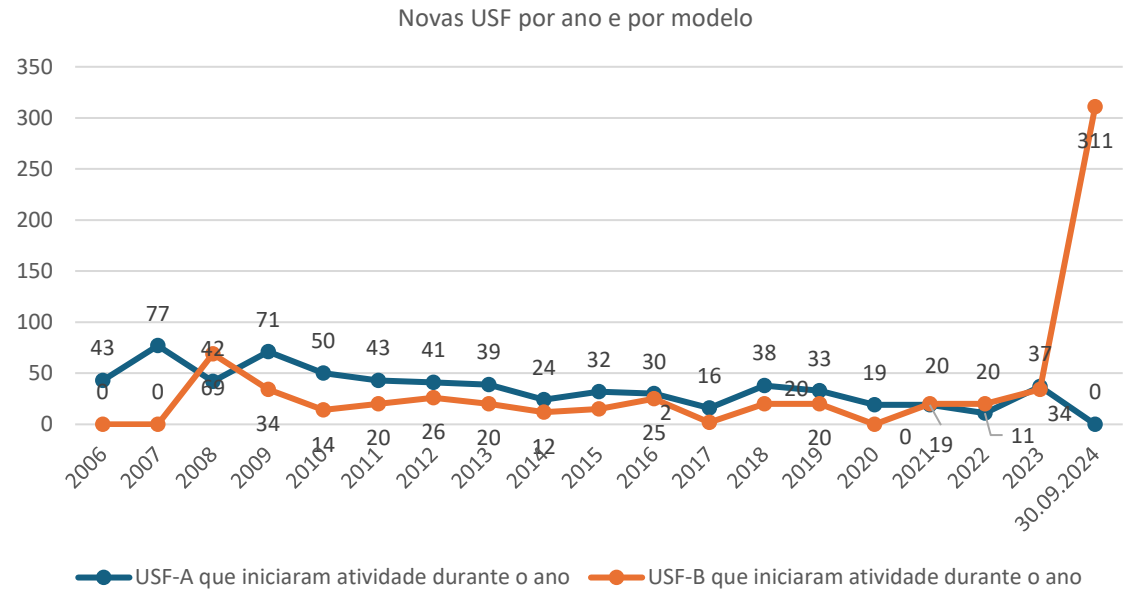


Gráfico 4 *– Número de USF de modelo A e de modelo B que iniciaram atividade anualmente entre 2006 e 2024 (em 2017 não houve novas USF B, o que se passou foi a divisão de uma antiga USF B em duas e foram contabilizadas com duas novas).*

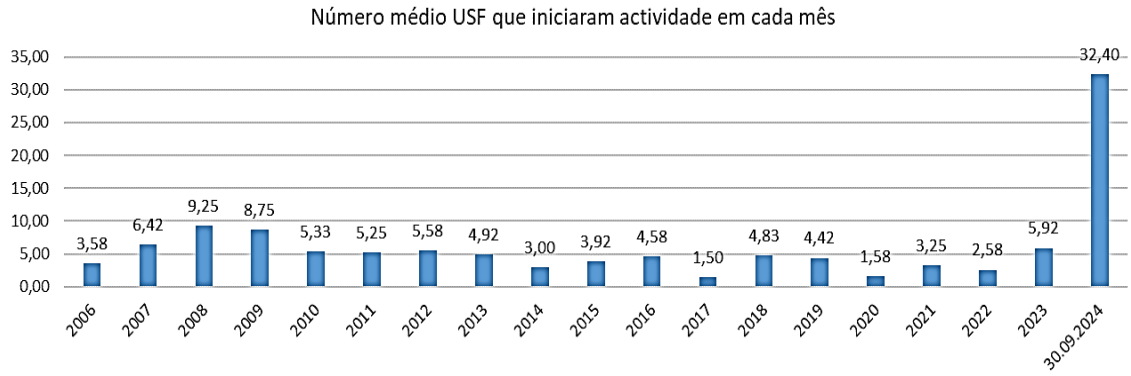


Gráfico 5 *- Número médio USF que iniciaram atividade em cada mês até 11 de setembro de 2024.*

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 de sempre. O gráfico 6 ajuda-nos a concluir também que nunca houve tantas candidaturas a novas USF em 2023 (386).

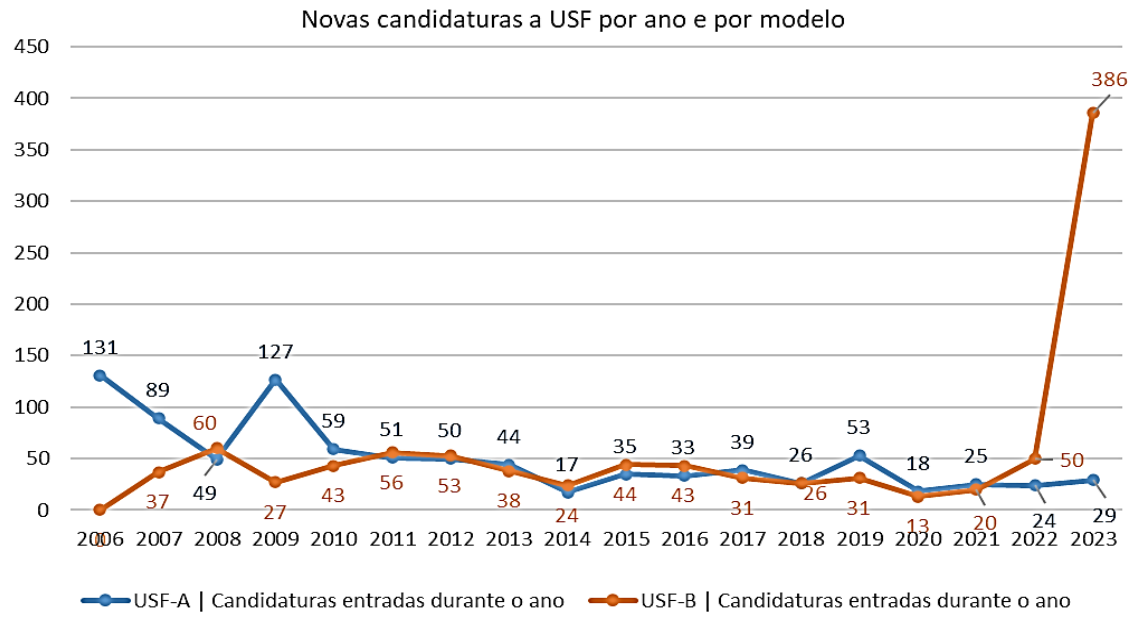


***Gráfico 6** – Número de candidaturas a USF (modelo A e modelo B) em cada ano entre 2006 e 11 de setembro 2023.*

Portanto, até ao momento iniciaram atividade em 2024, 311 novas USF modelo B, existindo 659 USF (a 10 de outubro de 2024 já eram 662). Existem neste momento 32 candidaturas ativas a USF.

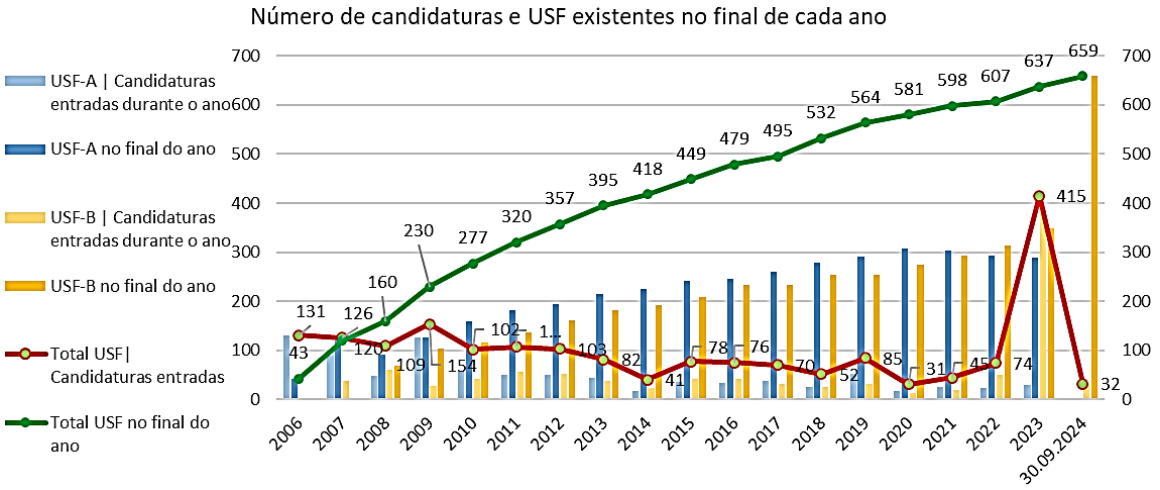


***Gráfico 7** – Resumo do número de candidaturas e USF existentes no final de cada ano entre 2006 e 30 de setembro 2024.*

O gráfico 7 faz a síntese da vitalidade da reforma e o cenário alterou-se radicalmente neste ano com a generalização automática das USF B. A quase totalidade (97,7%) das USF modelo A nos anos anteriores pretendia passar a modelo B, mas 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, quase metade destas, mais de dois anos e algumas USF a esperaram 10 e mais anos. Portanto, esta era uma medida muito ansiada. O modo como foi executada não foi o melhor, mas o resultado final tem de ser considerado positivo, apesar de agora haver necessidade de muita formação, já que muitas USF não tiveram o processo de amadurecimento necessário. O pacote com que este processo de generalização de modelo B foi atado – generalização das ULS (Unidades Locais de Saúde) e alterações na parte variável da remuneração – também impactou negativamente o processo, tornando o modelo B menos atrativo e as USF mais ameaçadas na sua autonomia.

A 31 de **dezembro de 2023 existiam em atividade** 55 Agrupamento de Centros de Saúde (ACeS) (ver quadro 5.4). que deram lugar a 39 Unidades Locais de Saúde (ULS), que se mantêm. **Atualmente, 14/10/2024,** existem 665 Unidades de Saúde Familiar (USF), 273 Unidades de Cuidados de Saúde Personalizados (UCSP) e 294 Unidades de Cuidados na Comunidade (UCC) (ver quadro 5B).

Quadro 5.3, ACeS, USF, UCSP e UCC em atividade e por cada Administração Regional de Saúde (ARS) de 2021 a 2023 (Dados obtidos em 11 de set/2023).

ARS	ANOS	ACES	USF Modelo B	USF Modelo A	UCSP	Total USF/UCSP	UCC
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
Total	**2021/2022**	**55**	**314**	**289**	**315**	**919**	**267**
	2022/2023		**348**	**268**	**304**	**920**	**279**

Esta organização do SNS na área dos CSP, espelhada no quadro 5ª deu lugar à organização apresentada no quadro seguinte 5B.

Nesta evolução é particularmente gritante o aumento do número de USF B, de 348 para 665, mas também muito relevante o aumento das UCC de 279 para 294. O total de USF e UCSP (as unidades mais ligadas aos cuidados às pessoas e às famílias) também viram o seu número aumentar de 920 para 938. Tudo somado temos um aumento de unidades funcionais de 1199 para 1232.

Existem 6 ULS com 3 ou menos USF, mas a média de USF por ULS é de 17, a média de UCSP é de 7,2 e de UCC é de 7,5.

Quadro 5.4 - ULS, USF, UCSP e UCC em atividade e por cada ARS em 2024

ARS (anterior)	ULS	UCSP	USF-B	UCSP+USF	UCC	Total Geral
ARS Alentejo	ULS Alentejo Central	9	13	22	13	35
	ULS Alto Alentejo	10	6	16	15	31
	ULS Baixo Alentejo	13	1	14	8	22
	ULS Litoral Alentejano	5	1	6	5	11
ARS Algarve	ULS Algarve	16	25	41	14	55
ARS Centro	ULS Baixo Mondego	1	11	12	3	15
	ULS Castelo Branco	8	3	11	5	16
	ULS Coimbra	14	31	45	22	67
	ULS Cova da Beira	5	2	7	3	10
	ULS Guarda	12	3	15	11	26
	ULS Região de Aveiro	8	28	36	10	46
	ULS Região de Leiria	11	24	35	9	44
	ULS Viseu Dão-Lafões	4	21	25	12	37
ARS Lisboa e Vale do Tejo	ULS Almada / Seixal	2	22	24	2	26
	ULS Amadora / Sintra	10	27	37	6	43
	ULS Arco Ribeirinho	7	10	17	4	21
	ULS Arrábida	11	12	23	3	26
	ULS Estuário do Tejo	11	7	18	5	23
	ULS Lezíria	5	15	20	7	27
	ULS Lisboa Ocidental	4	32	36	5	41
	ULS Loures / Odivelas	5	10	15	3	18
	ULS Médio Tejo	10	10	20	7	27
	ULS Oeste	9	11	20	6	26
	ULS Santa Maria	4	14	18	4	22
	ULS São José	6	22	28	2	30
ARS Norte	ULS Alto Ave	2	23	25	8	33
	ULS Alto Minho	7	16	23	12	35
	ULS Barcelos / Esposende	4	13	17	3	20
	ULS Braga	3	29	32	8	40
	ULS Entre Douro e Vouga	7	30	37	7	44
	ULS Gaia / Espinho	5	27	32	6	38
	ULS Matosinhos	2	12	14	4	18
	ULS Médio Ave	4	21	25	5	30
	ULS Nordeste	13	2	15	10	25
	ULS Póvoa Varzim / Vila Conde		14	14	2	16
	ULS Santo António	1	29	30	6	36
	ULS São João	2	28	30	8	38
	ULS Tâmega e Sousa	11	39	50	11	61
	ULS Trás-os-Montes Alto Douro	12	21	33	20	53
Total Geral		**273**	**665**	**938**	**294**	**1232**

Unidades Funcionais

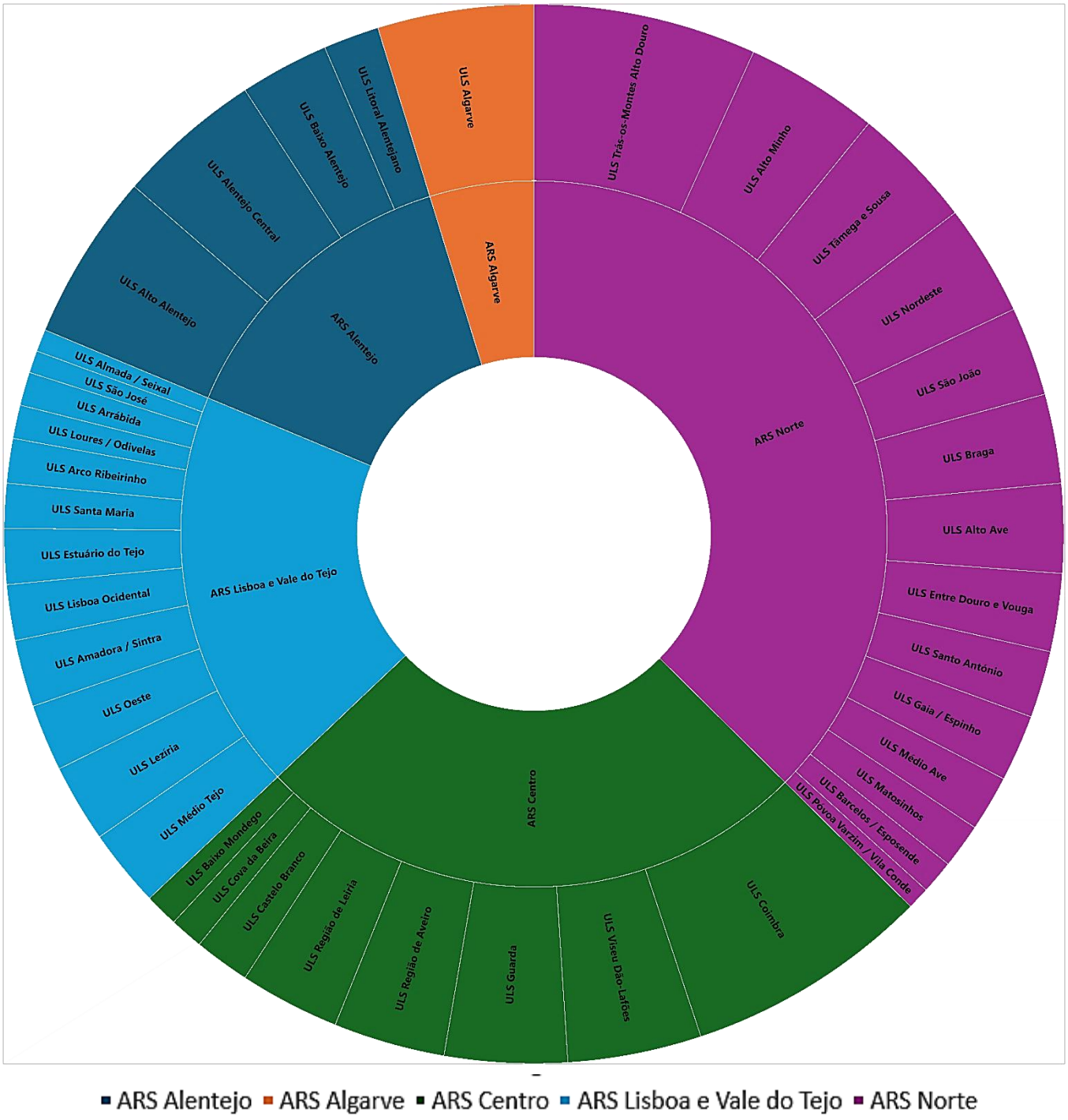


Gráfico 8 *- ULS, USF, UCSP e UCC em atividade e por cada ARS em 2024.*

No que respeita aos profissionais de saúde, conforme quadro 6, existem atualmente 13883 (profissionais a exercer a sua atividade em USF (mais 1255 do que na mesma altura do ano passado). Nas USF, exercem 4392 Médicos de Família (mais 310), 1945 Internos de Formação Especifica em Medicina Geral e Familiar (mais 472), 4345 Enfermeiros de Família (mais 261) e 3201 Secretários Clínicos (mais 212). Em UCSP existem 5447 profissionais de saúde (menos 340), a exercer nas unidades funcionais.

Quando analisados o número de profissionais de saúde existentes, 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 não há grandes diferenças em relação ao número. Portanto, continua a haver poucos profissionais em tempo parcial e, isso, pode demonstrar pouca flexibilidade para horários que não o tempo completo.

Quadro 5.5 - Número de profissionais por grupo profissional e modelo organizativo (a 30/09/2024):

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
	2023/2024	**4392**	**0**	**1703**	**4392**	**6095**
Interno de Formação Específica em Medicina Geral e Familiar	2021/2022	1330	486	177	1816	1993
	2022/2023	1162	311	124	1473	1597
	2023/2024	**1945**	**0**	**128**	**1945**	**2073**
Enfermeiro de Família	2021/2022	2290	1739	2476	4029	6505
	2022/2023	2519	1565	2317	4084	6401
	2023/2024	**4345**	**0**	**2087**	**4345**	**6432**
Secretário Clínico	2021/2022	1677	1279	1785	2956	4741
	2022/2023	1830	1159	1720	2989	4709
	2023/2024	**3201**	**0**	**1529**	**3201**	**4730**
Total Nº Profissionais	2021/2022	7588	5240	6508	12828	19336
	2022/2023	8052	4576	5787	12628	18415
	2023/2024	**13883**	**0**	**5447**	**13883**	**19330**

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

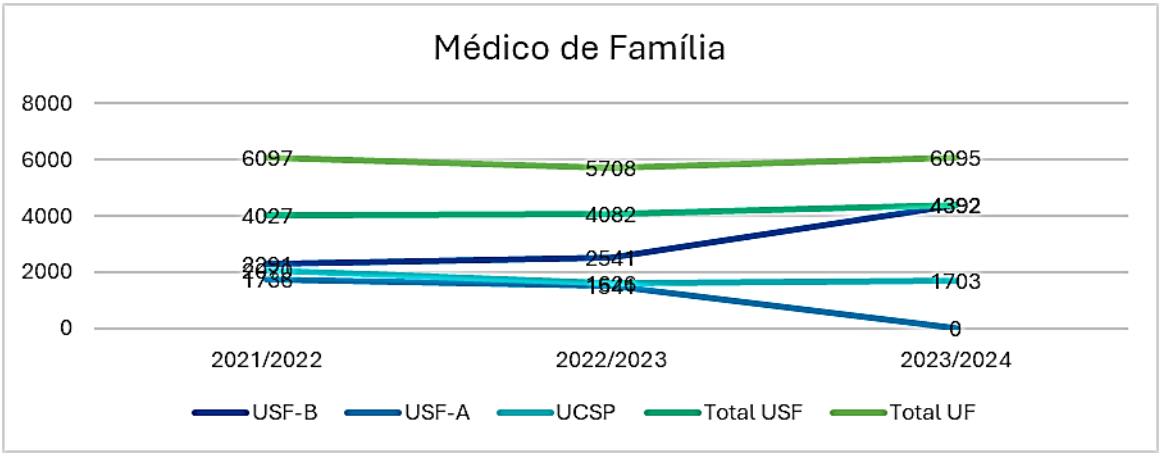


Gráfico 9 *– Número de Médicos de Família, no período entre 2021/2022 e 2023/2024, por USF-B, USF-A, UCSP, Total USF e Total UF, por grupo profissional e modelo organizativo.*

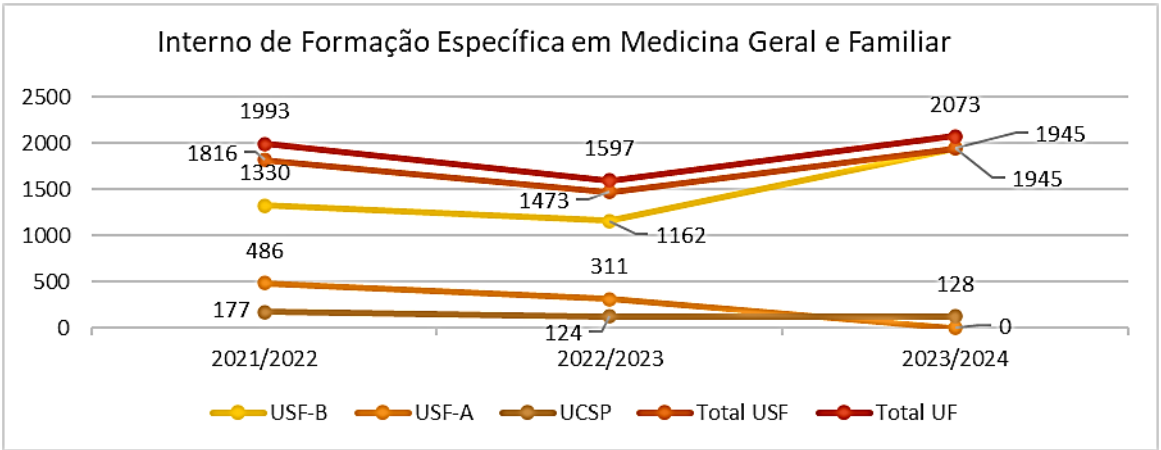


Gráfico 10 *– Número de Internos de Formação Específica em Medicina Geral e Familiar, no período entre 2021/2022 e 2023/2024, por USF-B, USF-A, UCSP, Total USF e Total UF, por grupo profissional e modelo organizativo.*

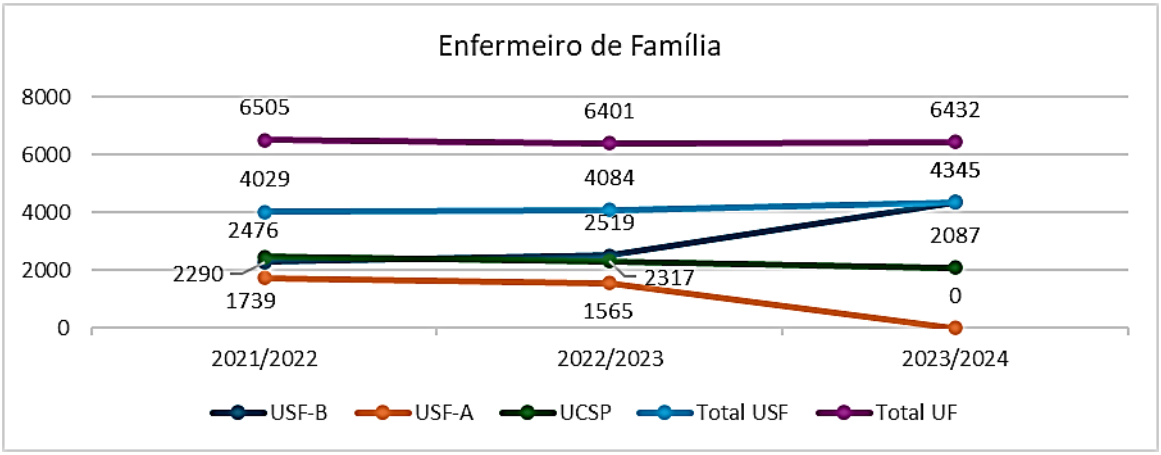


Gráfico 11 *– Número de Enfermeiro de Família, no período entre 2021/2022 e 2023/2024, por USF-B, USF-A, UCSP, Total USF e Total UF, por grupo profissional e modelo organizativo.*

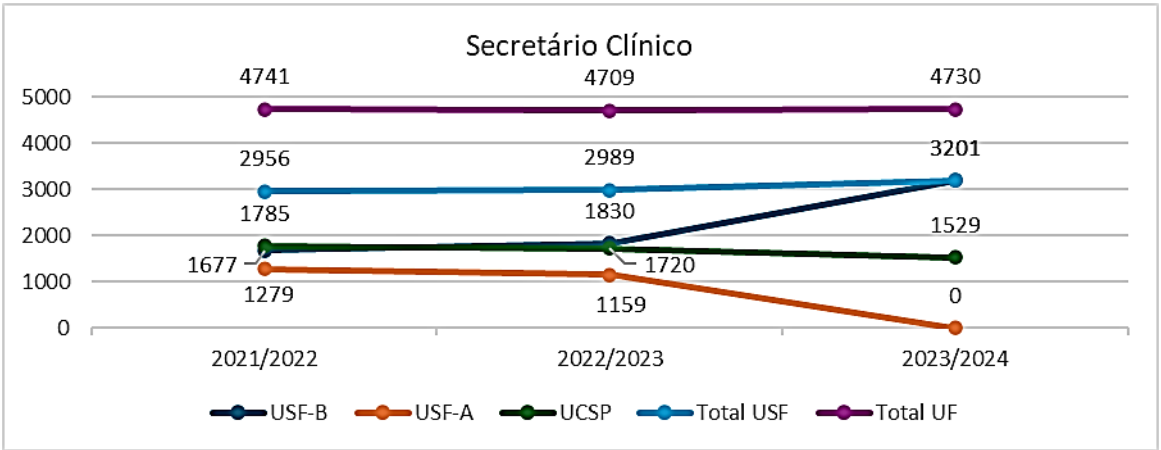


Gráfico 12 *– Número de Secretários Clínicos, no período entre 2021/2022 e 2023/2024, por USF-B, USF-A, UCSP, Total USF e Total UF, por grupo profissional e modelo organizativo.*

Quadro 5.6 – Equivalente a tempo completo por grupo profissional e modelo organizativo (a 30/09/2024):

Equivalente a Tempo Completo (ETC)	ANOS	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
	2023/2024	**4298,67**	**0**	**1460,46**	**4299**	**5759**
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
	2023/2024	**1931,7**	**0**	**118,93**	**1932**	**2051**
Enfermeiro de Família	2021/2022	2284	1726	2226	4010	6236
	2022/2023	2514,2	1555,4	2146,3	4069,6	6215,9
	2023/2024	**4334,28**	**0**	**1940,17**	**4334**	**6274**
Secretário Clínico	2021/2022	1669	1261	1707	2930	4637
	2022/2023	1828,3	1159	1720	2987,3	4707,3
	2023/2024	**3197,41**	**0**	**1484,51**	**3197**	**4682**
Total ETC	2021/2022	7523	5144	5944	12667	18611
	2022/2023	8003,1	4506,1	5429,9	12509,2	17939,1
	2023/2024	**13762,1**	**0,0**	**5004,1**	**13762,1**	**18766,1**

Dados obtidos em set/2024

Verifica-se que há muito mais população inscrita em USF B e de um modo mais marcado em 2024 (72,9% em 2024, 43,1% em 2023 e 39,2% em 2022) do que em UCSP (27,1% em 2024, 32,4% em 2023 e 33,3% em 2022) (ver quadro 7). É de realçar que cerca de 17,1% dos utentes sem equipa de saúde familiar estão em USF.

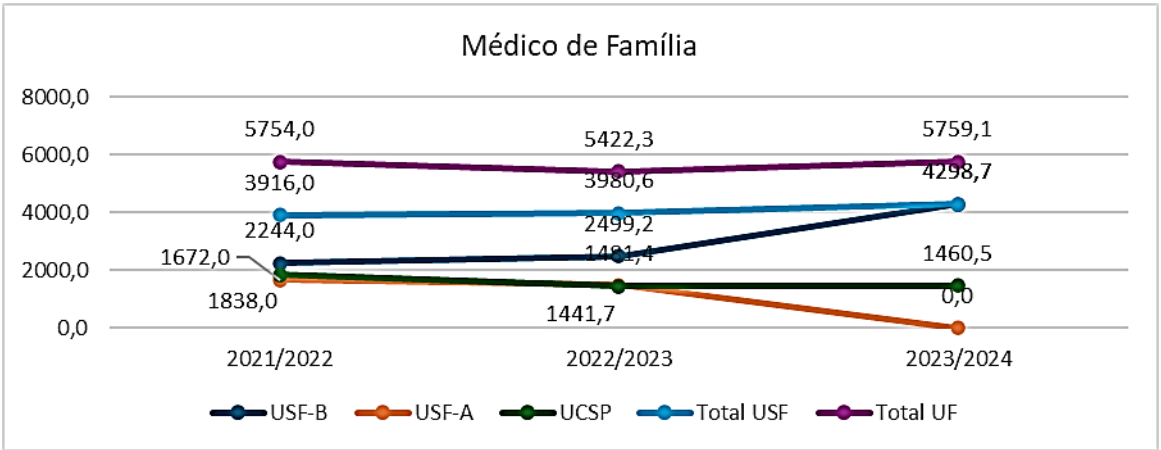


Gráfico 13 *– Equivalente a tempo completo por Médico de Família, no período entre 2021/2022 e 2023/2024, por USF-B, USF-A, UCSP, Total USF e Total UF.*

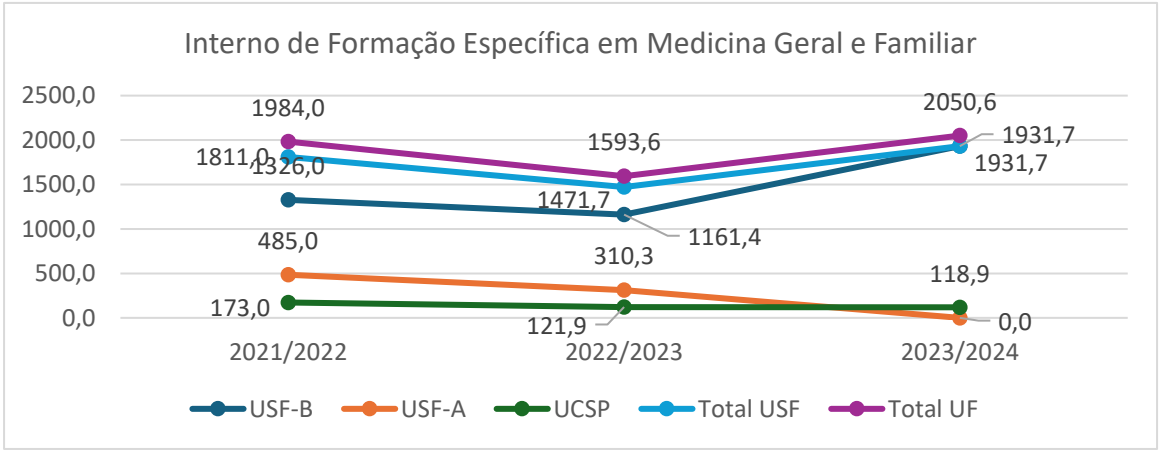


Gráfico 14 *– Equivalente a tempo completo de Internos de Formação Específica em Medicina Geral e Familiar, no período entre 2021/2022 e 2023/2024, por USF-B, USF-A, UCSP, Total USF e Total UF.*

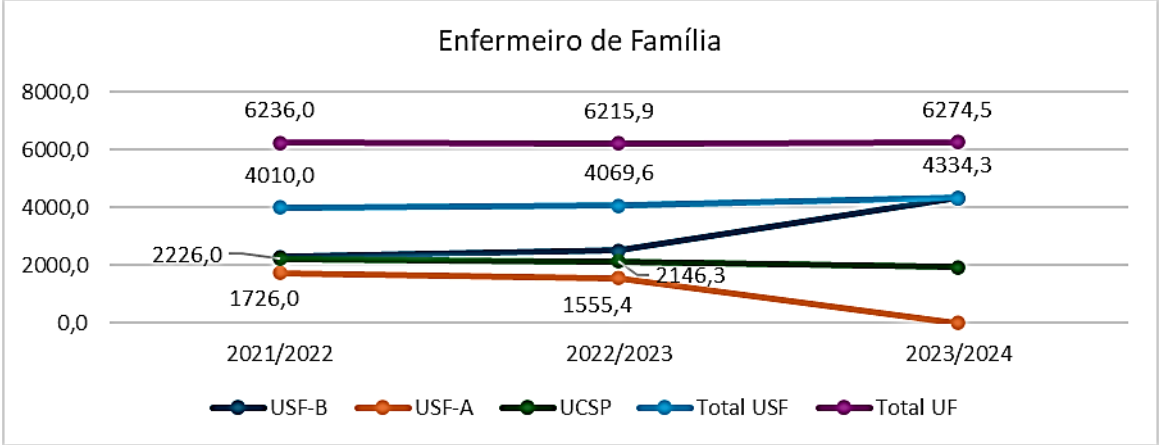


Gráfico 15 *– Equivalente a tempo completo por Enfermeiro de Família, no período entre 2021/2022 e 2023/2024, por USF-B, USF-A, UCSP, Total USF e Total UF.*

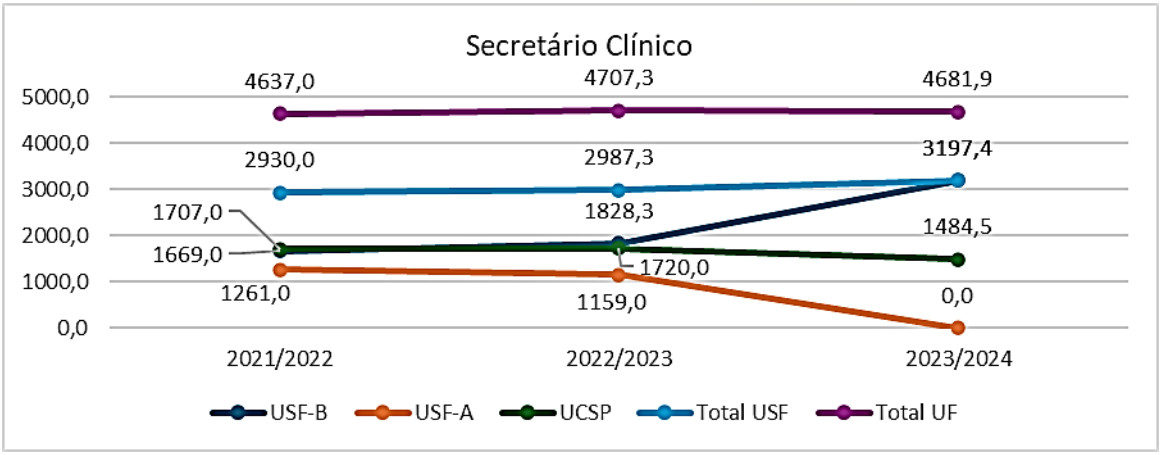


Gráfico 16 *– Equivalente a tempo completo por Secretário Clínico, no período entre 2021/2022 e 2023/2024, por USF-B, USF-A, UCSP, Total USF e Total UF.*

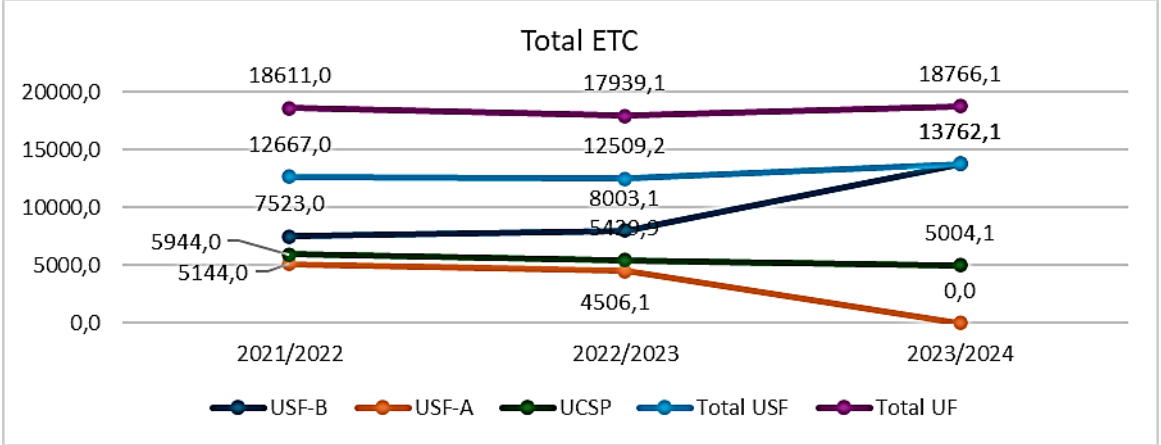


Gráfico 17 *– Equivalente a tempo completo por grupo profissional e modelo organizativo, no período entre 2021/2022 e 2023/2024.*

Quadro 5.7 – 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	Anos	Número Absoluto					%			
		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	2 503 701	**9 199 798**	43,6	29,2	72,8	27,2
	2022/2023	4 389 563	2 403 795	6 793 358	2 102 906	**8 896 242**	49,3	27,0	76,4	23,6
	2023/2024	**7 252 797**	**0**	**7 252 797**	**1 592 056**	**8 844 853**	**82,0**	**0**	**82,0**	**18,0**
Inscritos sem Equipa de Saúde Familiar	2021/2022	57 327	171 798	229 125	933 481	**1 162 606**	4,9	14,8	19,7	80,3
	2022/2023	74 808	139 868	214 676	1 239 209	**1 453 885**	5,1	9,6	14,8	85,2
	2023/2024	**246 064**	**0**	**246 064**	**1 190 270**	**1 436 334**	**17,1**	**0**	**17,1**	**82,9**
Inscritos sem Equipa de Saúde Familiar por opção	2021/2022	1 005	4 606	5 611	20 011	**25 622**	3,9	18	21,9	78,1
	2022/2023	977	1 794	2 771	16 032	**18 803**	5,2	9,5	14,7	85,3
	2023/2024	**2 677**	**0**	**2 677**	**7 959**	**10 636**	**25,2**	**0**	**25,2**	**74,8**
Inscritos Total	2021/2022	4 071 182	2 859 651	6 930 833	3 457 193	**10 388 026**	39,2	27,5	66,7	33,3
	2022/2023	4 465 348	2 545 457	7 010 805	3 358 147	**10 368 952**	43,1	24,5	67,6	32,4
	2023/2024	**7 501 538**	**0**	**7 501 538**	**2 790 285**	**10 291 823**	**72,9**	**0**	**72,9**	**27,1**

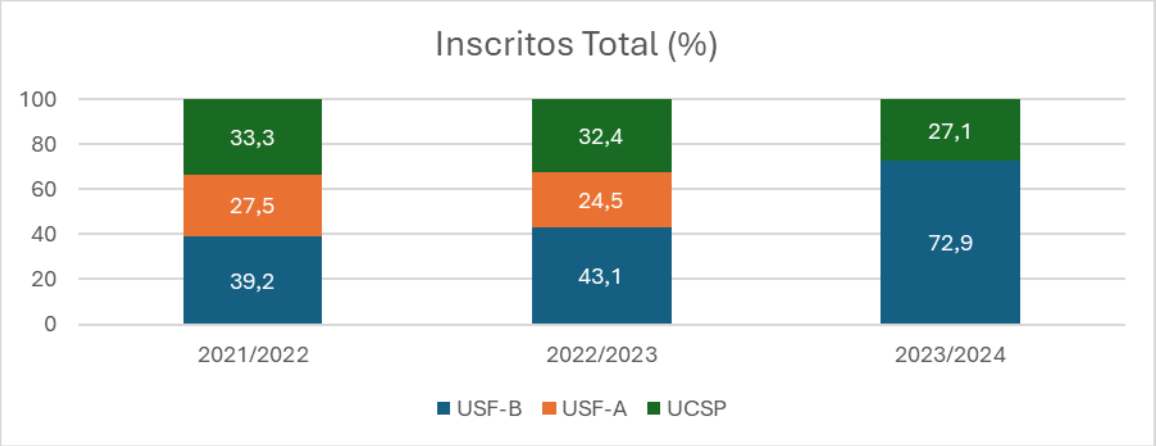


Gráfico 18 *– Percentagem de Inscritos total, no período entre 2021/2022 e 2023/2024.*

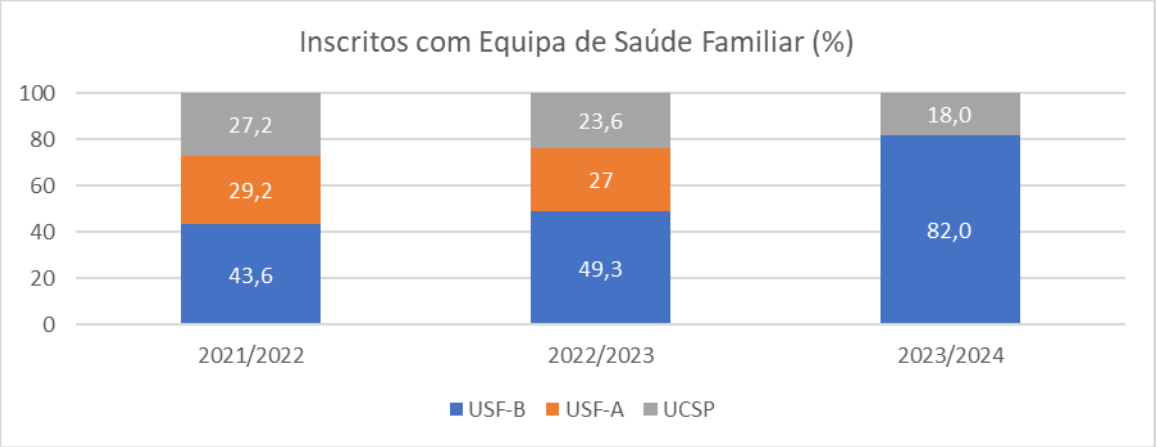


Gráfico 19 *– Percentagem de Inscritos com Equipa de Saúde Familiar, no período entre 2021/2022 e 2023/2024.*

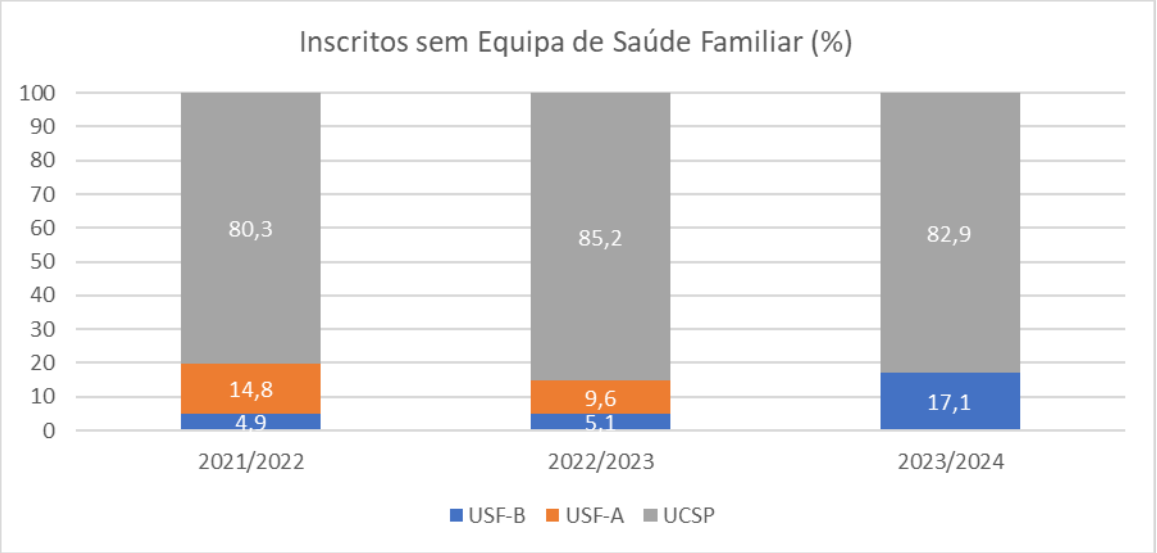


Gráfico 20 *– Percentagem de Inscritos sem Equipa de Saúde Familiar, no período entre 2021/2022 e 2023/2024.*

6. 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 para o estudo atual - (Geral);
- quadros comparativos com os estudos anteriores – (Comparativo com anos anteriores);
- quadros comparativos por ULS – (Comparativo por ULS).

Quando aparece o símbolo N – quer dizer que não existem resultados para essa célula nas respostas obtidas.

Toas as ULS com um número pequeno de USF respondentes deram autorização para que os seus dados constassem neste relatório.

No final do relatório, existem fichas com os indicadores mais importantes por cada ULS.

O questionário que foi utilizado encontra-se neste link:

https://drive.google.com/file/d/1vfb5n3s7tNR_nGvu4qwICJEx66b5jB-Z/view?usp=sharing

7. RESULTADOS DO ESTUDO

A. Satisfação com a reforma dos CSP

A1 - 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 %) (Geral):

(%) 2023/2024	Momento atual da Reforma dos CSP	Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora	Ministério da Saúde na Reforma dos CSP – até março de 2024	Ministério da Saúde na Reforma dos CSP – após março de 2024
Muito insatisfeito	17,6	2,4	26,9	25,7
Insatisfeito	41,8	10,5	42,4	44,6
Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	21,3	16,2	21,4	25,3
Satisfeito	17,4	50,2	8,0	3,9
Muito satisfeito	1,8	20,6	1,2	0,6

(%) 2023/2024	Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS) na Reforma dos CSP	Direção-Geral da Saúde (DGS)	Direção Executiva do SNS (DE-SNS) até maio de 2024, mandato anterior ao atual	Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS)
Muito insatisfeito	21,6	9,9	25,1	26,0
Insatisfeito	40,5	20,2	35,6	32,5
Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	31,6	50,2	27,5	28,0
Satisfeito	6,2	18,5	10,6	13,3
Muito satisfeito	0,2	1,2	1,2	0,2

(%) 2023/2024	ULS a que pertence a minha USF	Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF	Diretor(a) Clínico/a para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF	Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS a que pertence a minha USF
Muito insatisfeito	21,2	18,6	12,3	12,5
Insatisfeito	28,7	26,5	17,6	16,7
Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	27,3	29,6	22,7	43,8
Satisfeito	18,9	20,8	29,7	20,9
Muito satisfeito	3,9	4,5	17,6	6,1

(%) 2023/2024	SNS24	Associação Nacional de Unidades de Saúde Familiar (USF-AN)	Poder Local (municípios e freguesias)
Muito insatisfeito	18,0	1,1	12,9
Insatisfeito	31,3	2,5	19,5
Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	31,3	31,1	34,0
Satisfeito	18,2	43,3	28,0
Muito satisfeito	1,2	22,0	5,6

A1 - 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 ao longo do tempo (em %): (Comparativo com anos anteriores)

	(%)	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	2023/24
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	17,6
	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	41,8
	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	21,3
	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	17,4
	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	1,8
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	2,4
	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	10,5
	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	16,2
	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	50,2
	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	20,6

	(%)	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	2023 a 03/2024	04/2024
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	26,9	25,7
	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	42,4	44,6
	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	21,4	25,3
	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	8,0	3,9
	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	1,2	0,6

	(%)	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	2023/24
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	21,6
	Insatisfeito	-	-	50,0	43,7	45,9	41,6	42,0	42,2	36,7	48,2	42,1	38,2	36,4	40,5
	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	31,6
	Satisfeito	-	-	8,6	5,9	3,1	4,6	6,4	8,5	5,7	7,4	8,4	7,0	3,7	6,2
	Muito satisfeito	-	-	0,8	0,0	0,5	0,0	0,4	0,3	0,5	0,3	0,2	0,4	0,8	0,2
Direção Executiva do SNS (DE-SNS) até maio de 2024, mandato anterior ao atual	Muito insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	38,6	25,1
	Insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	31,4	35,6
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	24,7	27,5
	Satisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,8	10,6
	Muito satisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,5	1,2
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	26,0
	Insatisfeito	-	-	-	-	31,6	38,5	39,1	41,5	34,0	38,9	36,7	31,3	32,8	32,5
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	-	-	12,2	26,6	26,2	27,1	23,5	16,8	23,6	25,5	19,1	28,0
	Satisfeito	-	-	-	-	1,0	3,7	6,8	10,3	8,4	7,8	13,3	13,7	10,6	13,3
	Muito satisfeito	-	-	-	-	0,0	0,0	0,0	0,6	0,5	0,0	0,2	1,4	1,0	0,2
Direção-Geral da Saúde (DGS)	Muito insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	4,4	9,1	5,3	9,9	18,7	13,7	9,9
	Insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	20,1	15,1	19,2	30	27,7	25,2	20,2
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	42,2	40,9	40,3	35,5	34	42	50,2
	Satisfeito	-	-	-	-	-	-	-	30,1	31,5	32,2	23,6	19,1	17,7	18,5
	Muito satisfeito	-	-	-	-	-	-	-	3,2	3,5	3	1	0,5	1,5	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	2023/24
ULS a que pertence a minha USF	Muito insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21,2
	Insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	28,7
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27,3
	Satisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	18,9
	Muito satisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,9
Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha 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	18,6
	Insatisfeito	33,1	39,4	42,2	43	33,8	34	33,3	35,1	32,8	34,1	39,6	39,6	37,6	26,5
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	25,2	20,2	29,7	23	21,2	32	28	34,2	25	30,6	25,8	24,1	26,3	29,6
	Satisfeito	25,2	26,9	13,3	7,4	10,6	13,4	14,9	16,5	21	17,8	13,3	14,2	10,8	20,8
	Muito satisfeito	3,9	1	0,8	0	0,5	0	1,4	1,5	1,3	1,8	1	0,7	1,2	4,5
Diretor(a) Clínico/a para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF	Muito insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12,3
	Insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17,6
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	22,7
	Satisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	29,7
	Muito satisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17,6
Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS a que pertence a minha USF	Muito insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12,5
	Insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16,7
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	43,8
	Satisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	20,9
	Muito satisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6,1

	(%)	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	2023/24
SNS24	Muito insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19,3	30,3	23,0	18,0
	Insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	33,0	33,4	30,7	31,3
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	25,4	23,1	28,4	31,3
	Satisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	20,0	12,1	17,2	18,2
	Muito satisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,2	1,1	0,6	1,2
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	1,1
	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	2,5
	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	31,1
	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	43,3
	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	22,0
Poder Local (municípios e freguesias)	Muito insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	6,1	31,0	6,3	9,8	9,0	12,9
	Insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	16,5	34,6	17,5	18,6	15,6	19,5
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	53,6	31,0	39,1	42,7	45,8	34,0
	Satisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	19,7	3,1	25,6	22,8	24,2	28,0
	Muito satisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	4,1	0,3	11,4	6,1	5,4	5,6

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 Manuel Pizarro desde agosto de 2022, foi sucedida, após eleições legislativas antecipadas em fevereiro de 2024, com a vitória da coligação AD (PSD+CDS/PP+PPM), culminando numa nova composição governamental, desta feita, com o Ministério da Saúde liderado por Ana Paula Martins.

Foi também no decurso de 2023 que entrou em plenitude de funções um novo nível de gestão hierárquica no organigrama do Ministério da Saúde, a Direção Executiva do SNS, liderada por Fernando Araújo, até maio de 2024, com a responsabilização da gestão estratégica do SNS, tendo sucedido, após a tomada de posse do novo governo, António Gandra D´Almeida.

Toda a atividade política descrita que nos leva ao momento presente encontra-se patente no presente estudo e no anterior, portanto, desde 2022/2023, inclusive.

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 2022 até agora**, estes:

– reduziram de um universo de 31,3% para 17,6% na sua apreciação em relação ao **momento atual da Reforma dos CSP**;

– mantiveram a trajetória descendente na sua apreciação em relação ao "**modo como decorreu a atividade da sua USF até agora**", de 3,5% para 2,4%;

– reduziram para mais de metade na sua apreciação relativamente ao **Ministério da Saúde, quer antes, quer depois da mudança de governo**, sendo a redução ligeiramente maior na apreciação efetuada no período analisado após a mudança de governo (de 58,7% para 26,9%, e depois de abril de 2024, para 25,7%);

– reduziram quase para metade na sua apreciação em relação à **ACSS** (de 40,5% para 21,6%);

– reduziram de 38,6% para 25,1% na sua apreciação relativamente à **Direção Executiva do SNS, (**referir que o foco desta questão foi o período de mandato do anterior Diretor-Executivo, Fernando Araújo, porque o novo só assumiu funções na altura em que estava a começar esta

edição do estudo)**,** pelo que os resultados permitem uma avaliação evolutiva da Direção Executiva cujos membros constituintes foram os mesmos que se mantiveram em funções;

– reduziram de forma relevante na sua apreciação em relação aos **Serviços Partilhados do Ministério da Saúde** (**SPMS**), dos 36,5% para 26%;

– reduziram ligeiramente na sua apreciação em relação à **DGS** (de 13,7%para 9,9%;

– no presente Momento Atual, e tendo ocorrido a universalização do modelo ULS, alterou-se o questionário e passou-se a discriminar por: **ULS a que pertence a USF**, **Conselho de Administração da ULS a que pertence a USF**, **Direção Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a USF**, e **Enfermeiro Diretor da ULS a que pertence a USF**. Relativamente à comparação entre a percentagem de muito insatisfeitos com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a USF e com a Direção Executiva dos ACeS a que pertenciam as USF, que constavam nos Momentos Atuais anteriores, verificou-se uma diminuição de 24,1% para 18,6%;

– reduziram ligeiramente na sua apreciação em relação à **Linha SNS24,** de 23% para 18%;

– reduziram para praticamente metade 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 (passando de 2,0% para 1,1%);

– aumentaram ligeiramente na sua apreciação em relação ao **Poder local (município e freguesias),** passando de 9,0% para 12,9%.

Em **relação ao momento atual da Reforma dos CSP, não só não se bateu novo recorde, ao contrário do ano anterior, como houve até uma redução importante no número de coordenadores muito insatisfeitos** (17,6%), uma redução de 13,7% face ao último Momento Atual. Mantem-se, contudo, à semelhança dos anos anteriores, a existir muito mais insatisfação do que satisfação, (59,4% de insatisfeitos e muito insatisfeitos e 19,3% de satisfeitos e muito satisfeitos), tendo havido uma transferência de opinião de unidades para a categoria "nem satisfeitas nem insatisfeitas" (19,3%), sendo admissível uma eventual esperança relativamente à concretização da implementação das ULS e da mudança ainda recente do elenco governativo.

No **nível micro-local**, acentua-se a recuperação relativamente à atividade da própria USF, com 78% muito satisfeitos e satisfeitos.

O **Ministério da Saúde mantém-se como a estrutura que desperta a maior insatisfação** em relação a todas as estruturas avaliadas perfazendo uma média de 70% entre insatisfeitos e muito insatisfeitos, com uma diferença negligenciável quando feita a comparação antes (69,4%) e após (70,2%) a posse do novo governo, contrastando com os satisfeitos e muito satisfeitos (9,2% antes e 4,5% após posse do governo), claramente inferiores, e com agravamento com a entrada em funções do novo Executivo.

Analisando a atividade da **Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS)** na Reforma dos CSP, os insatisfeitos e muito insatisfeitos são agora de 62,1%, uma redução importante face aos 76,9% verificado no último Momento Atual, enquanto os satisfeitos ou muito satisfeitos são apenas 6,4%, verificando-se uma ligeira subida relativamente aos 4,5% da última avaliação.

Relativamente à prestação da **Direção Executiva do SNS, (**referir que o foco desta questão foi o período de mandato do anterior Diretor-Executivo, Fernando Araújo, porque o novo só assumiu funções na altura em que estava a começar esta edição do estudo), a percentagem de muito insatisfeitos e insatisfeitos atingiu um valor de 60,7% comparativamente com apenas 11,8% de satisfeitos e muito satisfeitos.

Já nos **Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS**), apesar da melhoria nos últimos anos, acentuada no presente estudo, os insatisfeitos e muito insatisfeitos são ainda 58,5% (vs. 69,3% em 2022-2023), enquanto os satisfeitos ou muito satisfeitos são ainda apenas 13,5%, embora superior ao verificado no último estudo.

Em relação à **DGS**, mantem-se a tendência observada em 2021/2022, mas acentuando-se a inversão de sentido iniciada em 2022/2023, havendo agora menos insatisfeitos e muito insatisfeitos (30,1% vs, 38,9% em 2022-2023) e mantendo-se praticamente a mesma proporção de satisfeitos e muito satisfeitos (19,7%), traduzindo sobretudo uma redução da insatisfação mais do que um aumento de satisfação, à semelhança de anos anteriores.

A nível local, quanto às **ULS**, praticamente metade dos inquiridos (49,9%) estão muito insatisfeitos ou insatisfeitos com a ULS a que pertence a USF, contrastando com os 22,8% que se encontram satisfeitos ou muito satisfeitos. No que diz respeito às estruturas das ULS, a percentagem de muito insatisfeitos e insatisfeitos é de 45,1%, 29,9% e 29,2%, respetivamente para os Conselhos de Administração (CA) das ULS, para o Diretor Clínico para os Cuidados de Saúde Primários da ULS (DCCSP) e para o Enfermeiro Diretor da ULS. Já no que à percentagem de satisfeitos e muito satisfeitos diz respeito, os valores são de 25,3%, 47,3% e 27% respetivamente, destacando-se a satisfação com o DCCSP.

Ainda ao nível local, foi novamente avaliado o poder local (municípios e freguesias) com um novo agravamento da percentagem de muito insatisfeitos ou insatisfeitos que rondam os 32,4% neste estudo, mesmo assim, muito semelhante aos 33,6% de satisfeitos e muito satisfeitos, reflexo não só da importância cada vez maior do **Poder Local** na atividade das Unidades Públicas de CSP, como possivelmente, de alguma incapacidade manifesta na assunção e gestão das competências recentemente delegadas pelo poder central.

Verificou-se, de novo, que a avaliação do serviço **SNS24** é negativa com mais insatisfeitos e muito insatisfeitos (49,3%) do que satisfeitos e muito satisfeitos (19,4%), embora mantendo a tendência de inversão de sentido iniciada em 2022/2023, acelerando a redução da proporção de insatisfação acompanhada de um ligeiro aumento da proporção de satisfeitos.

A **satisfação em relação à USF-AN** acentuou o seu registo positivo, tornando-se o mais positivo 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 (1,1 vs. 2% em 2022-2023) e de insatisfeitos (2,5% vs. 5,4% em 2022-2023).

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** (70,9%), à **USF-AN** (65,3%), aos **DCCSP** (47,3%), ao **poder local** (33,6%), ao **Enfermeiro Diretor da ULS** (27,1%), ao **CA da ULS** (25,3%), à **ULS** (22,8%) e à **DGS** (19,8%).

No sentido inverso, considerando apenas os **insatisfeitos e muito insatisfeitos o nível de insatisfação maior** é para com o **Ministério da Saúde** (70,2% após a tomada de posse do novo governo; 69,4% antes da tomada de posse do novo governo), a **ACSS** (62,0%), **DE do SNS** (60,7%, referir que o foco desta questão foi o período de mandato do anterior Diretor-Executivo, Fernando Araújo, porque o novo só assumiu funções na altura em que estava a começar esta edição do estudo), os **SPMS** (58,5%), a **ULS** (49,9%), a **linha SNS24** (49,3%), o **CA da ULS** (45,1%), o **poder local** (32,4%), a **DGS** (30,0%), o **DCCSP** (29,9%) e o **Enfermeiro Diretor da ULS** (29,2%).

Quanto às estruturas com menores taxas de muita insatisfação, por ordem crescente, e todas com valores inferiores a 10%, são: a **USF-AN** (1,1%), a forma como decorreu a **atividade da USF** até agora (2,4%) e **DGS** (9,9%). 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): **USF-AN** (61,7%), a forma como decorreu a **atividade da USF** até agora (57,9%), a **DCCSP** (17,4%) e o **poder local** (1,2%).

Uma palavra então para o papel fundamental das DCCSP 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 – 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:

A1 - Por ULS - Satisfação em relação ao momento atual da Reforma dos CSP em termos gerais: (Comparativo por ULS)

2024 (%)	Muito insatisfeito /insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito/ Muito satisfeito
ULS Alentejo Central	85,7	14,3	0,0
ULS Algarve	46,7	20,0	33,3
ULS Almada / Seixal	33,3	16,7	50,0
ULS Alto Alentejo	100,0	0,0	0,0
ULS Alto Ave	70,6	17,6	11,8
ULS Alto Minho	73,3	13,3	13,3
ULS Amadora / Sintra	39,1	39,1	21,7
ULS Arco Ribeirinho	71,4	28,6	0,0
ULS Arrábida	80,0	20,0	0,0
ULS Baixo Alentejo	100,0	0,0	0,0
ULS Baixo Mondego	71,4	14,3	14,3
ULS Barcelos / Esposende	50,0	40,0	10,0
ULS Braga	79,2	16,7	4,2
ULS Castelo Branco	33,3	33,3	33,3
ULS Coimbra	48,0	36,0	16,0
ULS Cova da Beira	100,0	0,0	0,0
ULS Entre Douro e Vouga	44,4	38,9	16,7
ULS Estuário do Tejo	57,1	0,0	42,9
ULS Gaia / Espinho	68,4	15,8	15,8
ULS Guarda	0,0	0,0	100,0
ULS Lezíria	33,3	44,4	22,2
ULS Lisboa Ocidental	46,2	38,5	15,4
ULS Litoral Alentejano	N	N	N
ULS Loures / Odivelas	50,0	25,0	25,0
ULS Matosinhos	42,9	42,9	14,3
ULS Médio Ave	50,0	22,2	27,8
ULS Médio Tejo	71,4	28,6	0,0
ULS Nordeste	0,0	0,0	0,0
ULS Oeste	57,1	42,9	0,0
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	72,7	9,1	18,2
ULS Região de Aveiro	50,0	20,0	30,0
ULS Região de Leiria	68,4	5,3	26,3
ULS Santa Maria	22,2	33,3	44,4
ULS Santo António	79,2	4,2	16,7
ULS São João	82,6	4,3	13,0
ULS São José	77,8	16,7	5,6
ULS Tâmega e Sousa	53,6	14,3	32,1
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	66,7	26,7	6,7
ULS Viseu Dão-Lafões	60,0	10,0	30,0

N – Sem Resposta

A2 – Por ULS - Satisfação em relação ao modo como decorreu a atividade da sua USF até agora em termos gerais: (Comparativo por ULS)

2024 (%)	Muito insatisfeito /insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito/ Muito satisfeito
ULS Alentejo Central	14,3	14,3	71,4
ULS Algarve	13,3	13,3	73,3
ULS Almada / Seixal	5,6	11,1	83,3
ULS Alto Alentejo	0,0	0,0	100,0
ULS Alto Ave	17,6	11,8	70,6
ULS Alto Minho	13,3	13,3	73,3
ULS Amadora / Sintra	8,7	21,7	69,6
ULS Arco Ribeirinho	25,0	0,0	75,0
ULS Arrábida	20,0	30,0	50,0
ULS Baixo Alentejo	0,0	0,0	100,0
ULS Baixo Mondego	14,3	28,6	57,1
ULS Barcelos / Esposende	0,0	0,0	100,0
ULS Braga	12,5	16,7	70,8
ULS Castelo Branco	0,0	33,3	66,7
ULS Coimbra	12,0	24,0	64,0
ULS Cova da Beira	0,0	0,0	100,0
ULS Entre Douro e Vouga	0,0	16,7	83,3
ULS Estuário do Tejo	14,3	14,3	71,4
ULS Gaia / Espinho	15,8	15,8	68,4
ULS Guarda	0,0	0,0	100,0
ULS Lezíria	0,0	22,2	77,8
ULS Lisboa Ocidental	11,5	26,9	61,5
ULS Litoral Alentejano	N	N	N
ULS Loures / Odivelas	25,0	25,0	50,0
ULS Matosinhos	0,0	14,3	85,7
ULS Médio Ave	16,7	22,2	61,1
ULS Médio Tejo	28,6	0,0	71,4
ULS Nordeste	N	N	N
ULS Oeste	0,0	28,6	71,4
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	18,2	18,2	63,6
ULS Região de Aveiro	10,0	20,0	70,0
ULS Região de Leiria	15,8	10,5	73,7
ULS Santa Maria	11,1	11,1	77,8
ULS Santo António	8,3	20,8	70,8
ULS São João	13,0	13,0	73,9
ULS São José	16,7	16,7	66,7
ULS Tâmega e Sousa	25,0	10,7	64,3
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	20,0	13,3	66,7
ULS Viseu Dão-Lafões	20,0	0,0	80,0

N – Sem Resposta

A3 – Por ULS - Satisfação em relação ao Poder Local (municípios e freguesias) em termos gerais: (Comparativo por ULS)

2024 (%)	Muito insatisfeito /insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito/ Muito satisfeito
ULS Alentejo Central	14,3	14,3	71,4
ULS Algarve	46,7	20,0	33,3
ULS Almada / Seixal	61,1	33,3	5,6
ULS Alto Alentejo	0,0	33,3	66,7
ULS Alto Ave	25,0	18,8	56,3
ULS Alto Minho	20,0	46,7	33,3
ULS Amadora / Sintra	43,5	30,4	26,1
ULS Arco Ribeirinho	42,9	28,6	28,6
ULS Arrábida	30,0	40,0	30,0
ULS Baixo Alentejo	0,0	100,0	0,0
ULS Baixo Mondego	14,3	28,6	57,1
ULS Barcelos / Esposende	20,0	20,0	60,0
ULS Braga	45,8	29,2	25,0
ULS Castelo Branco	66,7	0,0	33,3
ULS Coimbra	16,0	28,0	56,0
ULS Cova da Beira	50,0	0,0	50,0
ULS Entre Douro e Vouga	50,0	33,3	16,7
ULS Estuário do Tejo	14,3	28,6	57,1
ULS Gaia / Espinho	31,6	47,4	21,1
ULS Guarda	66,7	33,3	0,0
ULS Lezíria	44,4	11,1	44,4
ULS Lisboa Ocidental	21,7	43,5	34,8
ULS Litoral Alentejano	N	N	N
ULS Loures / Odivelas	50,0	25,0	25,0
ULS Matosinhos	16,7	66,7	16,7
ULS Médio Ave	43,8	31,3	25,0
ULS Médio Tejo	28,6	42,9	28,6
ULS Nordeste	N	N	N
ULS Oeste	33,3	66,7	0,0
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	20,0	50,0	30,0
ULS Região de Aveiro	30,0	15,0	55,0
ULS Região de Leiria	31,6	42,1	26,3
ULS Santa Maria	33,3	44,4	22,2
ULS Santo António	29,2	50,0	20,8
ULS São João	26,1	43,5	30,4
ULS São José	43,8	37,5	18,8
ULS Tâmega e Sousa	25,0	28,6	46,4
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	20,0	33,3	46,7
ULS Viseu Dão-Lafões	30,0	30,0	40,0

N – Sem Resposta

Como já dito, verificam-se **nuances locais** na satisfação com as ULS e com a reforma dos CSP em geral (neste capítulo só se analisam os dados relativos a ULS e não a estruturas centrais). A reportar que da presente análise não foi considerada a ULS Nordeste por ausência de respostas das respetivas USF.

Em relação ao **Momento Atual da reforma dos CSP**, os coordenadores das USF das ULS Alto Alentejo, ULS Baixo Alentejo (notar que esta ULS apenas tem uma USF respondente) e ULS Cova da Beira são os mais insatisfeitos, com 100% dos coordenadores insatisfeitos e muito insatisfeitos).

Por outro lado, a ULS da Guarda não apresenta nenhuma USF insatisfeita ou muito insatisfeita, com 100% de USF satisfeitas ou muito satisfeitas, apresentando uma proporção de USF satisfeitas e muito satisfeitas superior às das insatisfeitas e muto insatisfeitas, juntamente apenas com as ULS Almada Seixal e ULS Santa Maria, respetivamente com 50% e 44,4% de USF satisfeitas ou muito satisfeitas.

Quando se avalia o **modo como decorreu a atividade da própria USF**, cinco ULS têm todas as suas USF satisfeitas ou muito satisfeitas: ULS Alto Alentejo, ULS Baixo Alentejo, ULS Cova da Beira, ULS Barcelos/Esposende e ULS da Guarda, não tendo o grau de insatisfação ou muita insatisfação ultrapassado os 30%, tendo sido o valor mais elevado de insatisfação ou muita insatisfação encontrado de 28,6% de entre as USF da ULS Médio Tejo. Já o menor grau de satisfação ou muita satisfação verificou-se nas ULS Arrábida e ULS Loures/Odivelas com apenas 50% das USF satisfeitas ou muito satisfeitas.

Na área do **Poder Local**, não existe nenhuma ULS em que todas as USF se encontrem satisfeitas ou muito satisfeitas, mas em contraponto, existem três ULS em que nenhuma das suas USF se considera satisfeita ou muito satisfeita com o poder local: ULS Baixo Alentejo, ULS da Guarda e ULS Oeste. O valor mais elevado de satisfação ocorreu na ULS Alentejo Central com 71,4% das USF satisfeitas ou muito satisfeitas. Da mesma forma, também nenhuma ULS em que todas as USF se encontrem insatisfeitas ou muito insatisfeitas, mas em contrapartida, existem duas ULS em que nenhuma das suas USF se considera insatisfeita ou muito insatisfeita com o poder local: ULS Baixo Alentejo, ULS Alto Alentejo. O valor mais elevado de insatisfação ocorreu nas ULS Castelo Branco e ULS da Guarda, com 66,7% das suas USF insatisfeitas ou muito insatisfeitas.

A3 – Por ULS - Satisfação em relação à ULS a que pertence a minha USF em termos gerais: (Comparativo por ULS)

2024 (%)	Muito insatisfeito /insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito/ Muito satisfeito
ULS Alentejo Central	42,9	0,0	57,1
ULS Algarve	73,3	13,3	13,3
ULS Almada / Seixal	5,6	22,2	72,2
ULS Alto Alentejo	66,7	0,0	33,3
ULS Alto Ave	70,6	23,5	5,9
ULS Alto Minho	35,7	28,6	35,7
ULS Amadora / Sintra	43,5	30,4	26,1
ULS Arco Ribeirinho	57,1	14,3	28,6
ULS Arrábida	40,0	50,0	10,0
ULS Baixo Alentejo	0,0	0,0	100,0
ULS Baixo Mondego	42,9	42,9	14,3
ULS Barcelos / Esposende	30,0	50,0	20,0
ULS Braga	58,3	29,2	12,5
ULS Castelo Branco	33,3	66,7	0,0
ULS Coimbra	68,0	24,0	8,0
ULS Cova da Beira	0,0	50,0	50,0
ULS Entre Douro e Vouga	27,8	61,1	11,1
ULS Estuário do Tejo	57,1	28,6	14,3
ULS Gaia / Espinho	57,9	21,1	21,1
ULS Guarda	66,7	33,3	0,0
ULS Lezíria	0,0	44,4	55,6
ULS Lisboa Ocidental	30,8	11,5	57,7
ULS Litoral Alentejano	**N**	**N**	**N**
ULS Loures / Odivelas	50,0	50,0	0,0
ULS Matosinhos	0,0	14,3	85,7
ULS Médio Ave	41,2	35,3	23,5
ULS Médio Tejo	57,1	14,3	28,6
ULS Nordeste	**N**	**N**	**N**
ULS Oeste	42,9	57,1	0,0
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	36,4	27,3	36,4
ULS Região de Aveiro	35,0	35,0	30,0
ULS Região de Leiria	89,5	10,5	0,0
ULS Santa Maria	0,0	44,4	55,6
ULS Santo António	75,0	16,7	8,3
ULS São João	65,2	13,0	21,7
ULS São José	61,1	33,3	5,6
ULS Tâmega e Sousa	75,0	17,9	7,1
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	46,7	40,0	13,3
ULS Viseu Dão-Lafões	70,0	20,0	10,0

N – Sem Resposta

A3 – Por ULS - Satisfação em relação ao Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF em termos gerais: (Comparativo por ULS)

2024 (%)	Muito insatisfeito /insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito/ Muito satisfeito
ULS Alentejo Central	42,9	0,0	57,1
ULS Algarve	60,0	33,3	6,7
ULS Almada / Seixal	0,0	11,1	88,9
ULS Alto Alentejo	66,7	0,0	33,3
ULS Alto Ave	64,7	29,4	5,9
ULS Alto Minho	42,9	28,6	28,6
ULS Amadora / Sintra	30,4	34,8	34,8
ULS Arco Ribeirinho	57,1	14,3	28,6
ULS Arrábida	40,0	40,0	20,0
ULS Baixo Alentejo	0,0	0,0	100,0
ULS Baixo Mondego	28,6	71,4	0,0
ULS Barcelos / Esposende	30,0	60,0	10,0
ULS Braga	58,3	20,8	20,8
ULS Castelo Branco	33,3	66,7	0,0
ULS Coimbra	54,2	33,3	12,5
ULS Cova da Beira	0,0	100,0	0,0
ULS Entre Douro e Vouga	27,8	55,6	16,7
ULS Estuário do Tejo	42,9	28,6	28,6
ULS Gaia / Espinho	47,4	31,6	21,1
ULS Guarda	66,7	33,3	0,0
ULS Lezíria	0,0	33,3	66,7
ULS Lisboa Ocidental	23,1	23,1	53,8
ULS Litoral Alentejano	**N**	**N**	**N**
ULS Loures / Odivelas	50,0	37,5	12,5
ULS Matosinhos	0,0	28,6	71,4
ULS Médio Ave	29,4	47,1	23,5
ULS Médio Tejo	57,1	14,3	28,6
ULS Nordeste	**N**	**N**	**N**
ULS Oeste	14,3	71,4	14,3
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	18,2	27,3	54,5
ULS Região de Aveiro	30,0	40,0	30,0
ULS Região de Leiria	89,5	10,5	0,0
ULS Santa Maria	0,0	33,3	66,7
ULS Santo António	75,0	16,7	8,3
ULS São João	52,2	21,7	26,1
ULS São José	61,1	33,3	5,6
ULS Tâmega e Sousa	71,4	21,4	7,1
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	53,3	26,7	20,0
ULS Viseu Dão-Lafões	90,0	0,0	10,0

N – Sem Resposta

A3 – Por ULS - Satisfação em relação ao Diretor(a) Clínico(a) para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF em termos gerais: (Comparativo por ULS)

2024 (%)	Muito insatisfeito /insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito/ Muito satisfeito
ULS Alentejo Central	0,0	28,6	71,4
ULS Algarve	26,7	13,3	60,0
ULS Almada / Seixal	0,0	5,6	94,4
ULS Alto Alentejo	33,3	0,0	66,7
ULS Alto Ave	88,2	11,8	0,0
ULS Alto Minho	28,6	21,4	50,0
ULS Amadora / Sintra	26,1	34,8	39,1
ULS Arco Ribeirinho	57,1	14,3	28,6
ULS Arrábida	20,0	50,0	30,0
ULS Baixo Alentejo	0,0	0,0	100,0
ULS Baixo Mondego	28,6	42,9	28,6
ULS Barcelos / Esposende	20,0	20,0	60,0
ULS Braga	21,7	26,1	52,2
ULS Castelo Branco	33,3	33,3	33,3
ULS Coimbra	64,0	24,0	12,0
ULS Cova da Beira	0,0	100,0	0,0
ULS Entre Douro e Vouga	16,7	33,3	50,0
ULS Estuário do Tejo	16,7	33,3	50,0
ULS Gaia / Espinho	10,5	21,1	68,4
ULS Guarda	66,7	33,3	0,0
ULS Lezíria	0,0	11,1	88,9
ULS Lisboa Ocidental	0,0	11,5	88,5
ULS Litoral Alentejano	N	N	N
ULS Loures / Odivelas	62,5	12,5	25,0
ULS Matosinhos	14,3	14,3	71,4
ULS Médio Ave	0,0	11,8	88,2
ULS Médio Tejo	42,9	14,3	42,9
ULS Nordeste	N	N	N
ULS Oeste	14,3	42,9	42,9
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	45,5	18,2	36,4
ULS Região de Aveiro	45,0	25,0	30,0
ULS Região de Leiria	0,0	5,3	94,7
ULS Santa Maria	22,2	44,4	33,3
ULS Santo António	29,2	29,2	41,7
ULS São João	26,1	13,0	60,9
ULS São José	50,0	38,9	11,1
ULS Tâmega e Sousa	71,4	21,4	7,1
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	46,7	26,7	26,7
ULS Viseu Dão-Lafões	11,1	33,3	55,6

N – Sem Resposta

A3 – Por ULS - Satisfação em relação ao Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS a que pertence a minha USF em termos gerais: (Comparativo por ULS)

2024 (%)	Muito insatisfeito /insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito/ Muito satisfeito
ULS Alentejo Central	14,3	42,9	42,9
ULS Algarve	73,3	13,3	13,3
ULS Almada / Seixal	0,0	47,1	52,9
ULS Alto Alentejo	33,3	66,7	0,0
ULS Alto Ave	68,8	25,0	6,3
ULS Alto Minho	42,9	14,3	42,9
ULS Amadora / Sintra	22,7	40,9	36,4
ULS Arco Ribeirinho	85,7	0,0	14,3
ULS Arrábida	0,0	90,0	10,0
ULS Baixo Alentejo	0,0	0,0	100,0
ULS Baixo Mondego	57,1	42,9	0,0
ULS Barcelos / Esposende	10,0	0,0	90,0
ULS Braga	12,5	50,0	37,5
ULS Castelo Branco	66,7	0,0	33,3
ULS Coimbra	39,1	47,8	13,0
ULS Cova da Beira	0,0	100,0	0,0
ULS Entre Douro e Vouga	20,0	53,3	26,7
ULS Estuário do Tejo	33,3	66,7	0,0
ULS Gaia / Espinho	5,6	61,1	33,3
ULS Guarda	0,0	66,7	33,3
ULS Lezíria	11,1	22,2	66,7
ULS Lisboa Ocidental	16,7	41,7	41,7
ULS Litoral Alentejano	**N**	**N**	**N**
ULS Loures / Odivelas	28,6	57,1	14,3
ULS Matosinhos	0,0	57,1	42,9
ULS Médio Ave	25,0	37,5	37,5
ULS Médio Tejo	28,6	42,9	28,6
ULS Nordeste	**N**	**N**	**N**
ULS Oeste	42,9	42,9	14,3
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	30,0	30,0	40,0
ULS Região de Aveiro	22,2	66,7	11,1
ULS Região de Leiria	15,8	42,1	42,1
ULS Santa Maria	22,2	22,2	55,6
ULS Santo António	33,3	45,8	20,8
ULS São João	13,6	63,6	22,7
ULS São José	44,4	44,4	11,1
ULS Tâmega e Sousa	50,0	42,9	7,1
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	20,0	73,3	6,7
ULS Viseu Dão-Lafões	80,0	20,0	0,0

N – Sem Resposta

Quanto à **satisfação com a atuação da respetiva ULS a que pertence a USF**, a que desperta mais satisfação é a ULS Baixo Alentejo (notar que esta ULS apenas tem uma USF respondente), sendo que nas ULS Baixo Alentejo, ULS Cova de Beira, ULS Lezíria, ULS Matosinhos e ULS Santa Maria, não existem USF insatisfeitas ou muito insatisfeitas. Por outro lado, nas ULS Castelo Branco, ULS da Guarda, ULS Loures/Odivelas, ULS Oeste e ULS da Região de Leiria, não existem USF satisfeitas ou muito satisfeitas, sendo que o maior grau de insatisfação foi na ULS da Região de Leiria, com 89,5% das suas USF insatisfeitas ou muito insatisfeitas.

Quanto à atuação dos **Conselhos de Administração das ULS** a que pertencem as USF, apenas a ULS Baixo Alentejo (notar que esta ULS apenas tem uma USF respondente) tem todas as USF satisfeitas ou muito satisfeitas, seguindo-se as ULS Almada Seixal, ULS Baixo Alentejo, ULS Cova da Beira, ULS Lezíria, ULS Matosinhos e ULS Santa Maria sem insatisfeitos ou muito insatisfeitos. Por outro lado, as ULS Baixo Mondego, ULS Castelo Branco, ULS Cova da Beira, ULS da Guarda e ULS da Região de Leiria não apresentam qualquer USF satisfeita ou muito satisfeita, sendo que o maior grau de insatisfação se verifica na ULS Viseu Dão Lafões com 90% das suas USF insatisfeitas ou muito insatisfeitas.

Quanto à atuação da **Direção Clínica dos Cuidados de Saúde Primários (DCCSP) das ULS** a que pertencem as USF, todas as USF da ULS Baixo Alentejo (notar que esta ULS apenas tem uma USF respondente) se apresentam satisfeitas ou muito satisfeitas, seguindo-se as ULS Alentejo Central, ULS Almada Seixal, ULS Cova da Beira, ULS Lezíria, ULS Lisboa Ocidental, ULS Médio Ave e ULS da Região de Leiria sem nenhuma USF insatisfeita ou muito insatisfeita. Pelo contrário, as ULS Alto Ave, ULS Cova da Beira e ULS da Guarda não apresentam nenhuma USF satisfeita ou muito satisfeita, sendo que o grau de maior insatisfação é na ULS Alto Ave, com 88,2% das USF insatisfeitas ou muito insatisfeitas com a respetiva DCCSP. Apesar da DCCSP ser a estrutura local das ULS analisada, com maior grau de satisfação, das 39 ULS existentes a nível nacional, quase metade (17) apresenta percentagens de USF satisfeitas ou muito satisfeitas com a atual DCCSP, minoritária, a saber, executando as três já referidas anteriormente, e por ordem decrescente de percentagem de USF satisfeitas e muito satisfeitas: ULS Médio Tejo e ULS Oeste (42,9%), ULS Póvoa do Varzim/Vila do Conde (36,4%), ULS Castelo Branco e ULS Santa Maria (33,3%), ULS Arrábida e ULS Região de Aveiro (30%), ULS Arco Ribeirinho e ULS Baixo Mondego (28,6%), ULS Trás-os-Montes e Alto Douro (26,7%), ULS Loures Odivelas (25%), ULS Coimbra (12%), ULS São José (11,1%) e finalmente a ULS Tâmega e Sousa (7,1%).

Quanto à atuação da **Direção de Enfermagem da ULS** a que pertencem as USF, a ULS Baixo Alentejo (notar que esta ULS apenas tem uma USF respondente) tem todas as USF satisfeitas ou

muito satisfeita, seguindo-se as ULS Almada Seixal, ULS Arrábida, ULS Baixo Alentejo, ULS Cova da Beira, ULS da Guarda, ULS Matosinhos sem USF insatisfeitas ou muito insatisfeitas. Por outro lado, as ULS Alto Alentejo, ULS Baixo Mondego, ULS Cova da Beira, ULS Estuário do Tejo e ULS Viseu-Dão-Lafões não apresentam nenhuma das suas USF satisfeita ou muito satisfeita, sendo a ULS Arco Ribeirinho a que apresenta a maior percentagem de USF Insatisfeitas e muito insatisfeitas (85,7%).

B. Identificação de Necessidades

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) (Geral)

2023/2024	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,45	5	1	5	1,03
Políticas de priorização dos CSP.	4,29	5	1	5	1,01
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF.	4,26	5	1	5	1,08
Dimensão da lista de utentes.	4,22	5	1	5	1,11
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4,14	5	1	5	1,13
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	4,13	5	1	5	1,22
Referenciação hospitalar.	4,12	5	1	4	1,09
Incentivos Institucionais.	4,12	5	1	4	1,08
ICU - Índice Complexidade Utentes.	4,10	5	1	5	1,27
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos.	4,09	5	1	5	1,21
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo).	4,09	5	1	4	1,11
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros.	4,06	5	1	5	1,22
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais.	4,06	5	1	4	1,1
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	4,06	5	1	5	1,25
IDE - Índice de Desempenho da Equipa.	4,05	5	1	4	1,12
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico.	4,03	5	1	4	1,11
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	4,01	5	1	5	1,26
Violência contra os profissionais de saúde.	4,00	5	1	4	1,1
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros.	3,99	5	1	4	1,21
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos.	3,98	5	1	4	1,23
Compensação associada ao IDE para os médicos.	3,96	5	1	4	1,23
Equipamentos clínicos.	3,96	5	1	4	1,11
Apoio à Governação Clínica na unidade.	3,96	5	1	4	1,06
Contratualização.	3,90	5	1	4	1,11
Gestão das solicitações por e-mail.	3,89	5	1	4	1,16

B1 (Cont.) – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (Geral)

2023/2024	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	3,89	5	1	4	1,29
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos.	3,88	5	1	4	1,25
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.	3,87	5	1	4	1,17
Instalações.	3,84	5	1	4	1,27
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	3,77	5	1	4	1,32
Comunicação da ULS com a USF.	3,76	5	1	4	1,22
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres).	3,76	5	1	4	1,32
Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF.	3,75	5	1	4	1,28
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	3,74	5	1	4	1,27
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos.	3,68	5	1	4	1,37
Articulação entre os cuidados de saúde primários e os cuidados hospitalares para urgências verdes e azuis da triagem de Manchester nos serviços de urgência hospitalares.	3,63	5	1	4	1,19
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	3,58	5	1	4	1,23
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS.	3,51	5	1	4	1,21
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,27	5	1	4	1,44
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	3,27	5	1	3	1,29
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	3,12	5	1	3	1,23
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,07	5	1	3	1,34
Acesso a programa de Acreditação.	3,01	5	1	3	1,28

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.).

A secção **"Identificação das Necessidades"** destaca as áreas prioritárias que exigem intervenção nas USF, classificando as necessidades de acordo com a sua relevância, numa escala de 1 (menos importante) a 5 (mais importante).

Os principais problemas identificados no relatório deste ano incluem diversas áreas críticas (identificadas com uma valorização de 4 ou mais na escala de 1 a 5 e ordenados a partir do mais importante), são os seguintes:

I. **Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar**: O maior desafio identificado, reflete a dificuldade em gerir a sobrecarga de trabalho nas USF e manter um equilíbrio saudável entre vida profissional e pessoal.

II. **Políticas de priorização dos Cuidados de Saúde Primários (CSP)**: A falta de políticas claras continua a impedir que os CSP sejam devidamente valorizados e eficazes dentro do SNS.

III. **Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF**: A ausência de integração eficiente entre os sistemas informáticos prejudica a fluidez do trabalho clínico e administrativo.

IV. **Dimensão da lista de utentes**: A elevada carga de utentes por médico é um dos maiores entraves à prestação de cuidados de qualidade, contribuindo para o burnout dos profissionais.

V. **Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais**: A ausência de processos de recrutamento eficientes afeta a gestão das USF e compromete a continuidade dos cuidados.

VI. **Concurso para Recrutamento de novos médicos de família**: A falha nos concursos para novos médicos de família continua a agravar a escassez de recursos humanos nas USF, prejudicando a qualidade dos cuidados.

VII. **Referenciação hospitalar**: A gestão ineficaz da referenciação entre as USF e os hospitais impede uma coordenação eficiente entre os níveis de cuidados.

VIII. **Incentivos Institucionais**: A falta de acesso efetivo aos incentivos continua a frustrar as equipas, que não veem concretizados os apoios que lhes são devidos.

IX. **ICU - Índice de Complexidade de Utentes**: A gestão da complexidade dos utentes é uma preocupação nova, que causa apreensão, necessitando-se de indicadores que espelhem

a realidade e, simultaneamente, possam ser compreendidos pela generalidade das pessoas, até porque deles vão depender a remuneração dos profissionais.

X. **Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos**: A compensação associada ao desempenho dos secretários clínicos é um incentivo importante, mas ainda não totalmente implementado de forma justa dada a sua importância nas equipas.

XI. **Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)**: A inadequação dos softwares continua a ser um entrave ao trabalho eficiente das equipas.

XII. **Compensação associada ao IDE para os enfermeiros**: A compensação para os enfermeiros continua a ser vista como insuficiente, apesar do papel fundamental que desempenham nas USF.

XIII. **Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais**: A dificuldade em gerir tanto as consultas presenciais como as atividades à distância é outro ponto crítico que afeta a organização do trabalho nas USF.

XIV. **Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS**: A falta de concursos para recrutamento de secretários clínicos compromete a capacidade das USF de gerir eficazmente o trabalho administrativo.

XV. **IDE - Índice de Desempenho da Equipa**: O novo índice visa medir o desempenho das equipas, mas há uma preocupação crescente sobre a sua implementação e impacto real nas USF.

XVI. **Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico**: A falta de desenvolvimento da carreira de secretário clínico é uma reivindicação antiga que ainda não foi devidamente atendida.

XVII. **Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF**: A dificuldade em gerir ausências prolongadas, como licenças ou aposentadorias, afeta a continuidade dos serviços nas USF.

XVIII. **Violência contra os profissionais de saúde**: Embora tenha havido uma ligeira diminuição na preocupação com este problema, a violência contra profissionais de saúde ainda é uma questão relevante que necessita de atenção contínua.

Cada um destes pontos reflete áreas críticas que exigem intervenção urgente e reformas estruturais para garantir a eficácia das USF e melhorar as condições de trabalho dos profissionais.

Comparativamente às edições anteriores do estudo, mantém-se uma consistência nas preocupações expressas pelos coordenadores das USF, cujas principais questões permanecem praticamente inalteradas. No período de 2023/2024, sobressaem as seguintes prioridades:

No topo, a **conciliação entre as atividades na USF e a vida pessoal/familiar** (média: 4,45, desvio padrão: 103) foi considerada a mais urgente pelos coordenadores, refletindo o impacto do excesso de trabalho e a dificuldade em equilibrar a vida profissional com a pessoal. Este desafio agrava-se pelo aumento contínuo de utentes sem equipa de saúde familiar, causado tanto pela dificuldade do SNS em atrair novos profissionais, como pela vaga de reformas entre médicos de família. Esta pressão sobre os profissionais remanescentes justifica a prioridade dada à conciliação entre trabalho e vida familiar. Acrescente-se a este cenário a exigência imposta pelo novo IDE - Índice de Desempenho da Equipa Multiprofissional que, ao avaliar o desempenho com indicadores mais complexos e mais amplos, adiciona uma camada de responsabilidade e pressão sobre as equipas, dificultando ainda mais a já delicada conciliação entre a atividade profissional e a vida pessoal.

Segue-se a necessidade de **políticas de priorização dos cuidados de saúde primários (CSP)** (média: 4,29, desvio padrão: 101), que sublinha a importância de uma abordagem estratégica que coloque os CSP no centro do sistema de saúde, evidenciando a falta de políticas adequadas para garantir essa prioridade.

A **interoperabilidade entre programas informáticos nas USF** (média: 4,26, desvio padrão: 108) surge como outra área crítica, com relatos de dificuldades significativas devido à falta de integração entre os sistemas informáticos, o que compromete a eficiência do trabalho clínico.

A **dimensão da lista de utentes** (média: 4,22, desvio padrão: 111) continua a ser um problema central, com os profissionais a enfrentarem uma carga excessiva de utentes. Isto exige estratégias urgentes para aliviar essa sobrecarga e melhorar a qualidade dos cuidados prestados.

Outro ponto de grande destaque nesta edição é o emergente problema do **recrutamento e mobilidade de profissionais**, com uma média de 4,14 e desvio padrão de 113. O último concurso revelou-se um fracasso significativo, demonstrando-se profundamente inadequado, não

cumprindo os objetivos estabelecidos. A ausência de regras claras e eficazes para os concursos de recrutamento e a mobilidade está a comprometer gravemente a capacidade de gestão das unidades, afetando a continuidade dos cuidados e a qualidade dos serviços prestados. Esta questão, que assume agora uma importância central, evidencia uma preocupação crescente com a inadequação dos processos de recrutamento, sublinhando a necessidade urgente de reformular os modelos de contratação para responder à realidade atual das USF, ao envelhecimento das equipas e à pressão cada vez maior sobre o sistema de saúde.

A repetição dos mesmos problemas ao longo dos anos evidencia uma estagnação nas decisões políticas e na implementação de medidas que possam efetivamente resolver as questões identificadas. A falta de políticas claras que priorizem os CSP representa uma lacuna estrutural que poderá comprometer a sustentabilidade do modelo. As elevadas listas de utentes e as dificuldades no recrutamento e mobilidade de profissionais sublinham a urgência de reformas profundas para enfrentar estes desafios de forma eficaz e sustentável.

Tabela 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	2023/2024
1º mais relevante	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) Software (4,39) 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)	Politícas de priorização dos CSP (4,35)	Conciliação entre actividade na USF e a vida pessoal e familiar (4,55)	Conciliação entre actividade na USF e a vida pessoal e familiar (4,45)
2º mais relevante	Recursos Humanos/ Contratos Precários (4,5)	Recursos Humanos/ Contratos Precários (4,6)	Incentivos Institucionais (4,14)	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)	Politícas de priorização dos CSP (4,44)	Politícas de priorização dos CSP (4,28)
3º mais relevante	Remunerações relativas às atividades 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)	Interoperabili-dade entre programas informáticos em uso nas USF (4,3)	Dimensão da lista de utentes* (4,43)	Interoperabili-dade entre programas informáticos em uso nas USF (4,25)
4º mais relevante	Incentivos Institucionais (4,2)	Incentivos Institucionais (4,4)	Equipamentos (3,9)	Outros equipamentos além dos informáticos (4,48)	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 (4,09)	Incentivos Institucionais (4,32)	Incentivos Institucionais (4,26)	Interoperabili-dade entre programas informáticos em uso nas USF (4,38)	Dimensão da lista de utentes* (4,22)
5º mais relevante	Incentivos financeiros (4,2)	Incentivos financeiros (4,4)	Incentivos financeiros (3,8)	Contratualização (3,78)	Contratualização (3,98)	Outros equipamentos 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)	Regras claras e funcionais de recrutamento dos profissionais para as Unidades Funcionais/Concurso para Recrutamento de novos médicos de família. (4,15)

Fazendo uma **análise comparativa com anos prévios dos principais problemas identificados** em 2023/2024, temos que os dados referentes ao período de 2023/2024 em relação a 2022/2023 revelam uma consistência preocupante em relação aos problemas mais críticos que afetam as USF, com quatro dos cinco principais problemas a manterem-se inalterados face ao ano anterior. A persistência destas dificuldades sublinha a inércia na resolução de questões fundamentais, exigindo uma intervenção política mais incisiva e orientada para a transformação estrutural dos Cuidados de Saúde Primários. É importante relevar também a adição de um novo problema neste TOP 5 que destaca a falha nas políticas de recrutamento e mobilidade entre postos de trabalho dos profissionais de saúde. O surgimento desta questão do concurso como um dos principais problemas do ano sublinha a urgência de uma intervenção governamental mais eficaz, que promova um recrutamento estruturado e célere e uma gestão útil de recursos humanos para garantir a continuidade e qualidade dos cuidados prestados pelas USF.

A falta de ação nas áreas críticas identificadas, combinada com a emergência de novos problemas, reflete a necessidade de uma reforma profunda e decidida nos CSP, de forma a garantir que os desafios recorrentes sejam efetivamente resolvidos e que novas questões, como o recrutamento e mobilidades, não se transformem em obstáculos intransponíveis para o funcionamento eficiente das USF e de todo o SNS.

Analisando os problemas mais importantes, temos

- **Dificuldade em conciliar a atividade na USF com a vida pessoal e familiar**

No topo das preocupações, mantém-se a dificuldade em conciliar a atividade profissional na USF com a vida pessoal e familiar. Com uma média de 4,45, este problema evidencia a crescente pressão sobre os profissionais de saúde, A falta de medidas concretas para mitigar o impacto do excesso de trabalho e as falhas no recrutamento de novos especialistas está a levar os profissionais a um ponto de esgotamento, justificando o facto de esta questão se manter no topo das prioridades.

- **Políticas de priorização dos Cuidados de Saúde Primários**

Com uma média de 4,29, a falta de políticas claras e eficazes que priorizem os CSP continua a ser uma das maiores lacunas identificadas pelos coordenadores das USF. Esta ausência de uma abordagem estratégica que coloque os CSP no centro do sistema de saúde prejudica a implementação de medidas que possam melhorar a resposta assistencial e a eficiência das USF. A fraca priorização dos CSP ameaça não só a qualidade dos cuidados, mas também a

sustentabilidade do modelo, perpetuando um ciclo de ineficácia nas reformas. A sua manutenção no topo nos últimos anos, revela que há ainda muito a fazer.

- **Falta de interoperabilidade entre programas informáticos e insuficiências dos sistemas de informação**

A falta de interoperabilidade entre os programas informáticos em uso nas USF, com uma média de 4,26, é outro problema estrutural que permanece sem solução. A incapacidade de integrar eficazmente os diferentes sistemas compromete a eficiência das equipas, que continuam a relatar dificuldades importantes na gestão clínica e administrativa. A proliferação de programas redundantes, a velocidade de acesso limitada e a falta de conectividade adequada são apenas alguns dos aspetos que comprometem a qualidade e celeridade dos cuidados prestados e não são resolvidos, ano após ano.

- **Dimensão das listas de utentes**

A elevada dimensão das listas de utentes, com uma média de 4,22, continua a ser um dos problemas centrais que afetam a capacidade de resposta das USF. A sobrecarga de utentes por profissional compromete a qualidade dos cuidados prestados, contribuindo para o aumento da pressão sobre as equipas de saúde. Este problema, já identificado há vários anos, mantém-se sem uma resposta eficaz por parte das entidades governamentais e dos órgãos de decisão. A falta de medidas estruturais para reduzir o número de utentes por equipa de saúde familiar agrava ainda mais a situação.

- **Regras claras e funcionais para a mobilidade de profissionais e o recrutamento de novos médicos de família**

Um problema emergente que entrou no top 5 em 2023/2024 é a falta de **regras claras e funcionais para a mobilidade de profissionais e o recrutamento de novos médicos de família**, refletindo uma média de 4,14. Este problema traduz a falha do governo na gestão dos concursos de para a integração de novos profissionais, particularmente o atraso e a indefinição das regras dos concursos de recrutamento. A ausência de um processo transparente e célere para o recrutamento e mobilidade dos profissionais de saúde não só prejudica a resposta às necessidades crescentes dos utentes, como também contribui para o desgaste das equipas que permanecem com uma carga de trabalho insustentável. Esta falha grave é um sinal claro da ineficácia das políticas de gestão dos recursos humanos atuais e da necessidade urgente de uma revisão profunda deste processo.

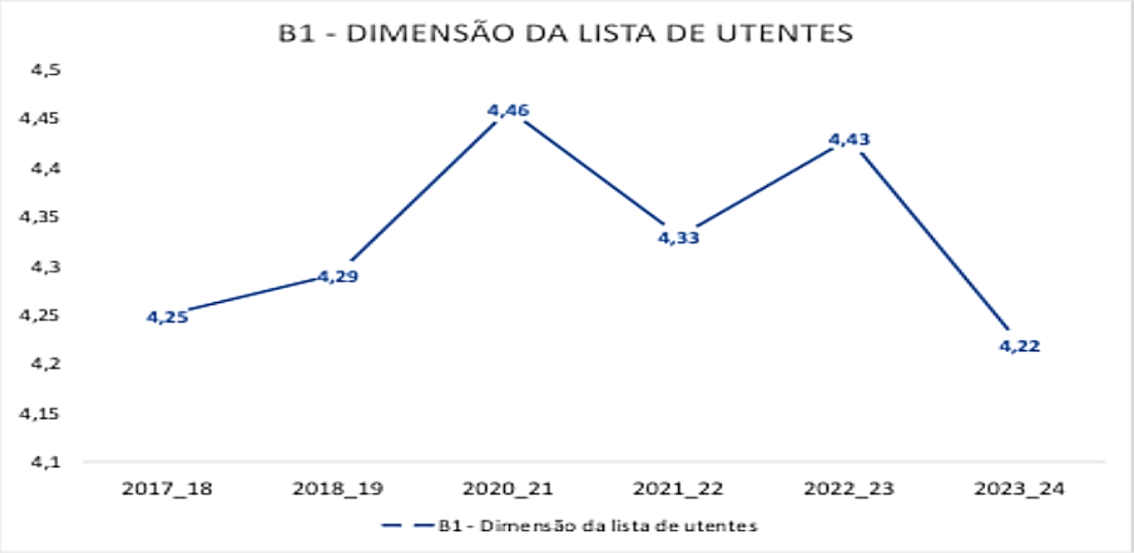


Gráfico 21 *- Evolução temporal da priorização dos principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários Portugueses – Dimensão da Lista de Utente e Contratos precários (Cotação entre 1 – menos importante para ser resolvido e 5 – mais importante), os cinco problemas principais ao longo dos anos).*

Analisando agora numa perspetiva temporal mais longa de alguns dos problemas mais importantes, 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.

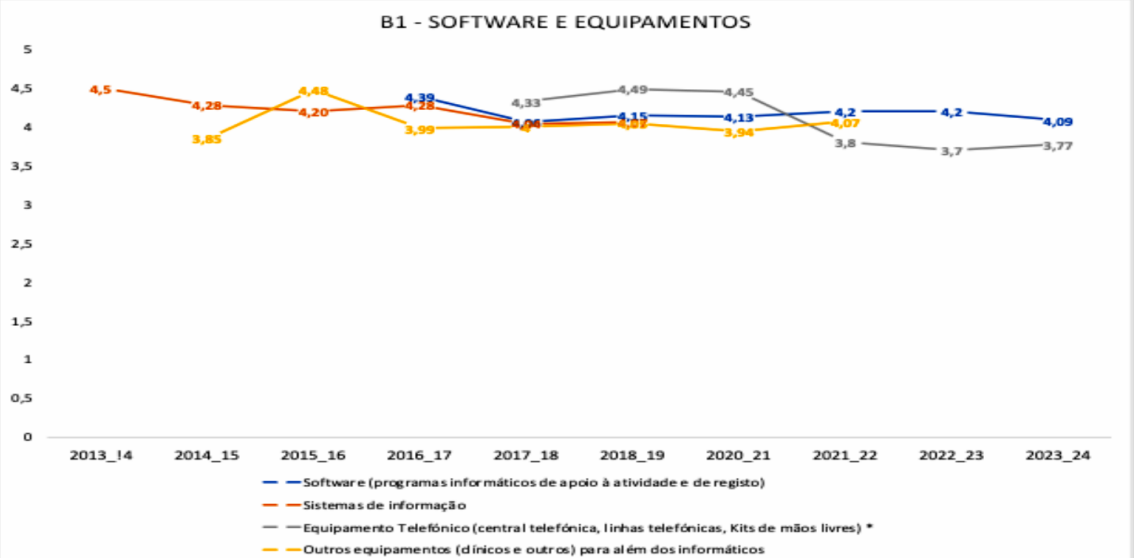


Gráfico 22 *- Evolução temporal da priorização dos principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários Portugueses – Equipamentos, (Cotação entre 1 – menos importante para ser resolvido e 5 – mais importante).*

Podemos observar uma relativa manutenção dos scores dos problemas de software e outros equipamentos para além dos informáticos. Houve uma tendência de descida do score relativo

ao equipamento telefónico até 2022/2023, provavelmente devida à implementação em vários locais do país da solução Teleq/Sara - Sistemas 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. No entanto, essa tendência de descida não se manteve no último ano, possivelmente devido à ausência de alargamento do projeto a mais unidades.

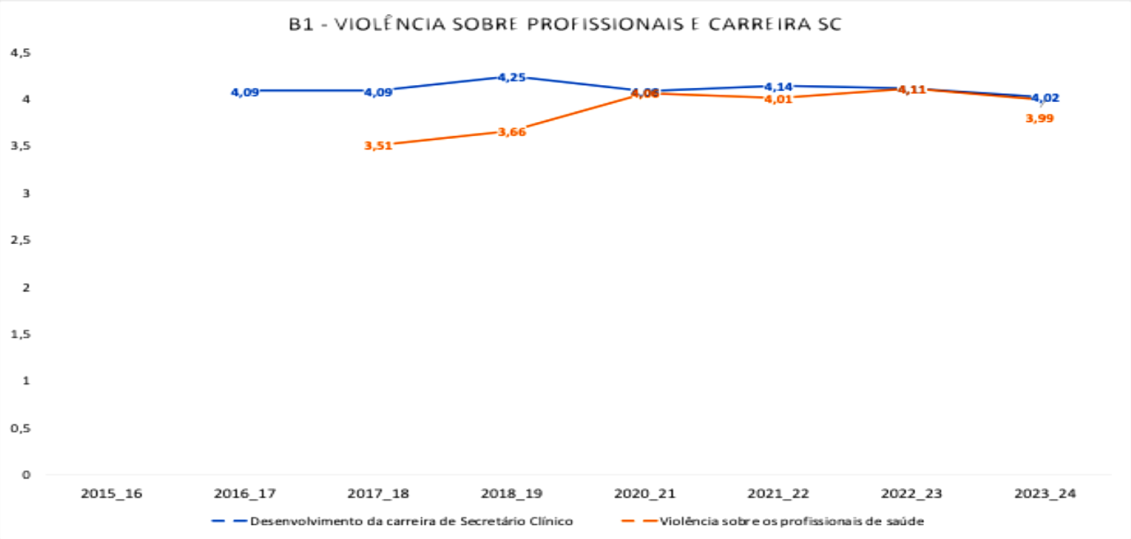


***Gráfico 23** - Evolução temporal da priorização dos principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários Portugueses – Carreira Secretário Clínico e Violência sobre os profissionais de saúde (Cotação entre 1 – menos importante para ser resolvido e 5 – mais importante).*

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.

Este ano, observa-se uma ligeira diminuição na importância atribuída à violência contra os profissionais de saúde, com o score a baixar de 4,11 em 2021/2022 para 3,99 em 2023/2024. Esta redução pode indicar um decréscimo no número de casos ou na sua gravidade, ou ainda uma mudança na perceção dos coordenadores sobre este problema. No entanto, apesar desta descida, a violência contra profissionais de saúde continua a ser uma preocupação relevante, refletindo a necessidade de manter o foco na sua prevenção e na implementação de medidas de proteção e apoio adequadas.

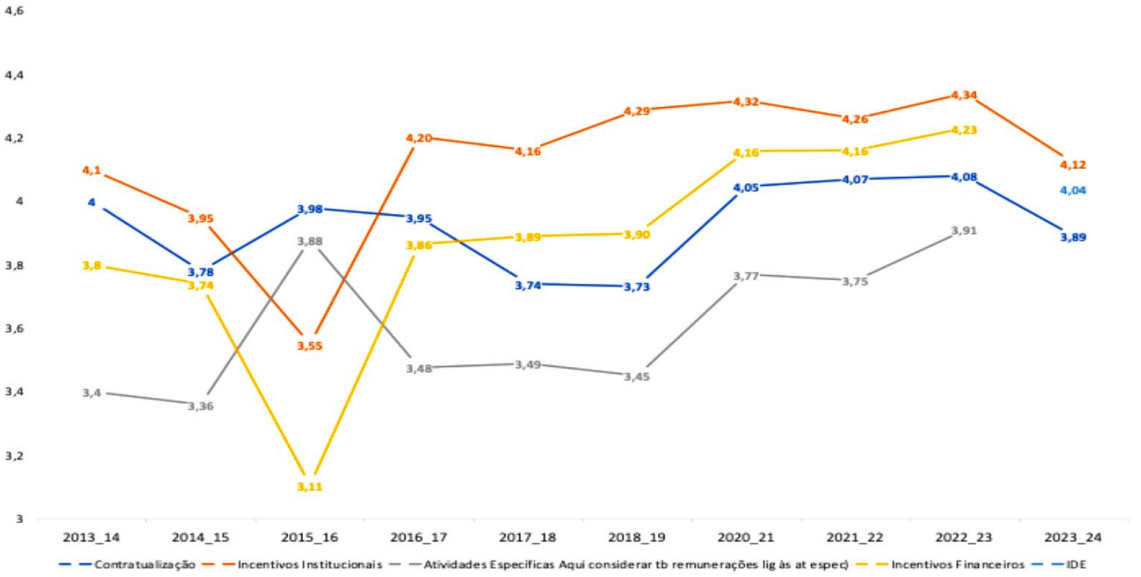


***Gráfico 24** - Evolução temporal da priorização dos principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários Portugueses – Contratualização e Incentivos, (Cotação entre 1 – menos importante para ser resolvido e 5 – mais importante).*

No que se refere à **contratualização**, este ano verifica-se uma ligeira diminuição da sua importância, com a cotação a descer de 4,34 para 4,12. Embora este valor ainda denote uma preocupação significativa, esta descida sugere que as expectativas em torno deste processo têm vindo a ser frustradas, refletindo um descontentamento crescente entre os profissionais. As incertezas associadas à contratualização continuam a ser uma fonte de preocupação, indicando que, apesar das alterações, as equipas sentem que as suas necessidades não estão a ser adequadamente atendidas.

O desaparecimento das atividades específicas, que no ano passado registavam um score de 3,91, foi substituído pela introdução do novo **Índice de Desempenho da Equipa** (IDE). A valorização deste índice pelas equipas é evidente surgindo com um score de 4,04. O IDE representa uma evolução das atividades específicas, passando a englobar de forma mais complexa e ampla o desempenho das equipas nas Unidades de Saúde Familiar.

A eficácia do IDE dependerá de uma implementação que seja transparente, justa e focada nas reais necessidades das equipas e dos utentes. É fundamental que sejam revistas áreas controversas, como a influência dos custos dos medicamentos e dos exames complementares de diagnóstico e terapêutica no vencimento dos profissionais, para evitar que a relação médico-doente seja comprometida.

Os **incentivos institucionais**, que durante vários anos foram considerados o principal problema a necessitar de resolução, perderam alguma relevância, passando de um score de 4,34 em 2022/2023 para 4,12 em 2023/2024. Esta redução, embora ainda dentro de um valor elevado, poderá refletir um certo desencanto por parte das equipas, que, devido à sistemática falha no cumprimento da legislação e à não atribuição dos incentivos, começam a perder esperança em ver esses incentivos materializados. As equipas, reiteradamente, não recebem os montantes prometidos, o que gera frustração e descrença no sistema. A descida no score pode ser interpretada como um sinal de que os profissionais, embora continuem a considerar os incentivos importantes, muitas vezes já não acreditam que irão beneficiar desses valores.

Esta análise revela uma contínua insatisfação com a contratualização, evidenciando dinâmicas de altos e baixos, sem melhorias relevantes em nenhum das áreas e também uma contínua insatisfação com os incentivos institucionais. A perceção de que a contratualização continua a ser uma área problemática, com flutuações ao longo dos anos, sublinha a necessidade urgente de medidas que tragam estabilidade e previsibilidade ao sistema. Sem uma intervenção decisiva que resolva os entraves relacionados com os incentivos e que assegure uma aplicação justa e eficaz do novo modelo de desempenho, os CSP continuarão a enfrentar dificuldades no seu processo de gestão e motivação das equipas.

C. Qualidade

Atendendo à nova reforma do SNS foi necessário perceber o peso que a representação dos CSP tem nas ULS. A comissão de qualidade e segurança é um elemento fulcral na melhoria contínua, sendo necessária a presença de profissionais dos CSP de modo a ajudar as equipas no terreno a melhorarem. Houve então a necessidade de introduzir esta nova questão. Como se pode ver os CSP fazem-se representar em mais de 2/3 das Comissões de Qualidade e Segurança das ULS. Apesar de ser um valor bastante positivo é preciso fazer mais para que cheguemos à plenitude.

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP? (Geral)

%	2023/2024
Sim	77,4
Não	22,6

Olhando para os resultados comparativos entre ULS (quadro seguinte), verifica-se que há um desconhecimento por parte das equipas da constituição da comissão de qualidade. Dentro da mesma ULS há USF que afirmam que existe e outras que não. Apesar de não ter sido essa a intenção da questão, poderá fazer sentido analisar num próximo estudo este fato: ausência de conhecimento da constituição das equipas das unidades de apoio que compõem a ULS. Analisando as respostas que contêm o valor 100% verifica-se que apenas 3 ULS (30% daquelas que tem valor 100%) não têm representação dos CSP na comissão. Destas 2/3 correspondem aquelas localizadas em zonas do interior centro-leste que curiosamente apresentam uma percentagem menor de USF (apenas 3 unidades em cada uma dessas ULS). Poderá ser um indício da pouco importância dada pelos Conselhos de Administração aos CSP. Das ULS que têm positivamente representantes dos CSP verifica-se uma maior representatividade no Sul (50%) com apenas uma a Norte (ULS Matosinhos) e outra no Interior-Centro (Viseu).

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP (em %)? (Comparativo por ULS)

2023/2024	Sim	Não
ULS Alentejo Central	100	0
ULS Algarve	83	17
ULS Almada / Seixal	92	8
ULS Alto Alentejo	100	0
ULS Alto Ave	85	15
ULS Alto Minho	60	40
ULS Amadora / Sintra	95	5
ULS Arco Ribeirinho	100	0
ULS Arrábida	83	17
ULS Baixo Alentejo	100	0
ULS Baixo Mondego	50	50
ULS Barcelos / Esposende	89	11
ULS Braga	83	17
ULS Castelo Branco	67	33
ULS Coimbra	50	50
ULS Cova da Beira	0	100
ULS Entre Douro e Vouga	86	14
ULS Estuário do Tejo	0	100
ULS Gaia / Espinho	69	31
ULS Guarda	0	100
ULS Lezíria	88	13
ULS Lisboa Ocidental	92	8
ULS Litoral Alentejano	N	N
ULS Loures / Odivelas	50	50
ULS Matosinhos	100	0
ULS Médio Ave	91	9
ULS Médio Tejo	20	80
ULS Nordeste	N	N
ULS Oeste	100	0
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	75	25
ULS Região de Aveiro	44	56
ULS Região de Leiria	89	11
ULS Santa Maria	67	33
ULS Santo António	40	60
ULS São João	50	50
ULS São José	78	22
ULS Tâmega e Sousa	67	33
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	89	11
ULS Viseu Dão-Lafões	100	0

N – Sem Resposta

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (em %)? (Comparativo com anos anteriores)

	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Sim	29,8	14,0	14,3	19,3	19,7	22,5	26,9	27,5	27,2	24,9
Não	70,2	86,0	85,7	80,7	80,3	77,5	73,1	72,5	72,8	75,1

Relativamente ao processo de acreditação os valores mantêm-se estáveis havendo uma pequena descida de 27,2 para 24,9% daquelas que o iniciaram desde o estudo anterior de 2022/2023. A maioria das USF (75,1%), portanto, ainda não realizou ou iniciou processo de acreditação.

Verifica-se que em todas as ULS (quadro seguinte) a maioria das USF ainda não realizou ou iniciou processo de acreditação sendo que na ULS Cova da Beira metade iniciaram e a outra metade não. Existe apenas uma ULS onde a maioria já iniciou ou realizou (Povoa de Varzim/Vila do Conde). Isto vai ao encontro da possível influência do processo de Qualidade nos resultados e bem-estar dos doentes pois é a ULS que apresenta melhores resultados nacionais ao nível do IDG (dados de 7/2024) com um valor de 82,7. No entanto isto poderá ser apenas uma coincidência visto que as ULS com IDG imediatamente a seguir apresentam a maior parte das unidades sem processo de acreditação em curso ou concluído. ULS Gaia/Espinho com IDG de 80,2 e 68% de unidades não acreditadas; ULS Médio Ave com IDG de 80,3 e 89% de unidades não acreditadas; ULS Viseu Dão-Lafões com IDG de 79,4 e 60% não acreditadas.

A influência e necessidade de processos de qualidade e acreditação poderão não ser condição essencial para uma prestação de cuidados de excelência e melhores resultados. A literatura aborda outras medidas de organização como os processos “Lean” ou resolução de problemas por Mapa de Riscos que poderão servir para melhoria da qualidade dos serviços prestados.

C2 – A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (em %)? (Comparativo por ULS)

2023/2024	Sim	Não
ULS Alentejo Central	0	100
ULS Algarve	23	77
ULS Almada / Seixal	28	72
ULS Alto Alentejo	0	100
ULS Alto Ave	41	59
ULS Alto Minho	7	93
ULS Amadora / Sintra	26	74
ULS Arco Ribeirinho	25	75
ULS Arrábida	22	78
ULS Baixo Alentejo	0	100
ULS Baixo Mondego	14	86
ULS Barcelos / Esposende	10	90
ULS Braga	21	79
ULS Castelo Branco	0	100
ULS Coimbra	28	72
ULS Cova da Beira	50	50
ULS Entre Douro e Vouga	44	56
ULS Estuário do Tejo	29	71
ULS Gaia / Espinho	32	68
ULS Guarda	33	67
ULS Lezíria	44	56
ULS Lisboa Ocidental	23	77
ULS Litoral Alentejano	**N**	**N**
ULS Loures / Odivelas	25	75
ULS Matosinhos	0	100
ULS Médio Ave	11	89
ULS Médio Tejo	43	57
ULS Nordeste	**N**	**N**
ULS Oeste	43	57
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	55	45
ULS Região de Aveiro	25	75
ULS Região de Leiria	22	78
ULS Santa Maria	44	56
ULS Santo António	25	75
ULS São João	14	86
ULS São José	12	88
ULS Tâmega e Sousa	32	68
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	0	100
ULS Viseu Dão-Lafões	40	60

N – Sem Resposta

C2.1. - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS? (Geral)	
%	**2023/2024**
Sim	31,2
Não	68,8

Para se perceber qual a importância do apoio que a comissão de qualidade das diferentes ULS dão às unidades elaborou-se uma nova questão neste estudo. Verifica-se que a maior parte destas unidades não tem apoio (68,8%). Apesar de ser um resultado potencialmente preocupante, este poderá ser explicado não pela falta efetiva de apoio mas sim pela capacidade das equipas em fazerem o processo sozinhas ou pelo desinteresse nesta área.

O apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS poderá ser fundamental para o processo de qualidade suportando as equipas no que aos procedimentos dizem respeito. Olhando para os extremos (quadro seguinte) verificamos que em 32,5% das ULS não houve nenhum caso de apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da ULS e que em 4 das ULS todas as unidades tiveram esse apoio. Destas 4, verifica-se que apenas uma ULS (Guarda) não tem representante dos CSP na comissão de qualidade. Comparando outros dados, e olhando para as ULS que têm representantes dos CSP nas comissões de qualidade verifica-se por exemplo que em todas elas a proporção de unidades acreditadas é menor que as não acreditadas. Três possíveis explicações: as comissões não motivam as equipas para acreditação; a representatividade dos CSP não tem influência na motivação das equipas para o processo; as comissões podem ser recém-formadas com o objetivo de melhorar a acreditação nas unidades, mas ainda não se viram resultados. Teremos de esperar por mais dados no futuro para se conseguir tirar ilações.

C2.1. - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS (por %)? (Comparativo por ULS)

2023/2024	%	Sim	Não
ULS Alentejo Central		N	N
ULS Algarve		100	0
ULS Almada / Seixal		25	75
ULS Alto Alentejo		N	N
ULS Alto Ave		60	40
ULS Alto Minho		0	100
ULS Amadora / Sintra		20	80
ULS Arco Ribeirinho		0	100
ULS Arrábida		100	0
ULS Baixo Alentejo		N	N
ULS Baixo Mondego		0	100
ULS Barcelos / Esposende		100	0
ULS Braga		33	67
ULS Castelo Branco		N	N
ULS Coimbra		33	67
ULS Cova da Beira		0	100
ULS Entre Douro e Vouga		50	50
ULS Estuário do Tejo		50	50
ULS Gaia / Espinho		0	100
ULS Guarda		100	0
ULS Lezíria		33	67
ULS Lisboa Ocidental		60	40
ULS Litoral Alentejano		50	50
ULS Loures / Odivelas		N	N
ULS Matosinhos		50	50
ULS Médio Ave		33	67
ULS Médio Tejo		N	N
ULS Nordeste		0	100
ULS Oeste		20	80
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde		0	100
ULS Região de Aveiro		0	100
ULS Região de Leiria		75	25
ULS Santa Maria		0	100
ULS Santo António		0	100
ULS São João		0	100
ULS São José		0	100
ULS Tâmega e Sousa		N	N
ULS Trás-os-Montes Alto Douro		0	100
ULS Viseu Dão-Lafões		N	N

N – Sem Resposta

C3 – A sua USF tem Manuais de Boas Práticas/Manual de Procedimentos (em %)? (Comparativo com anos anteriores)

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	2023/24
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	59,3
Sim, para a maioria das áreas importantes													
33,3	35,0	39,2	33,8	41,4	31,4	29,3	31,6	28,6	27,8	27,8	29,5	26,3	30,0
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	9,9
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	0,8

Relacionado com este processo temos o manual de boas práticas. Foi o ano em que houve a descida mais acentuada desde que é feito este estudo, comparativamente ao ano transato (6,7 pontos percentuais). Apesar de poder ser preocupante pode explicar-se pelo automatismo da passagem de modelos A para B sem necessidade de cumprir os parâmetros que antes era necessário cumprir para atestar a maturidade da equipa para integrar uma USF B.

Mais de 50% das ULS apresenta-se com a maior parte das unidades com manual de boas práticas para a maioria ou todas as áreas importantes (ver quadro seguinte). Destacando os extremos, a ULS Baixo Alentejo (notar que esta ULS apenas tem uma USF respondente) tem todas as áreas com procedimentos organizados implementados. A ULS Cova da Beira e Castelo Branco não tem qualquer unidade que tenha procedimentos para todas as áreas sendo que na ULS Trás-os-Montes e Alto Douro apenas 7% apresentam essa característica. Quando se olha para o quartil superior a ULS Matosinhos, Loures/Odivelas, Lezíria, Estuário do Tejo, Braga, Esposende apresentam mais de 75% das unidades com manual para todas as áreas.

C3 – A sua USF tem Manuais de Boas Práticas/Manual de Procedimentos (em %)? (Comparativo por ULS)

2023/2024	Sim, para todas as áreas importantes	Sim, para a maioria das áreas importantes	Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes
ULS Alentejo Central	43	14	43
ULS Algarve	53	33	13
ULS Almada / Seixal	50	39	11
ULS Alto Alentejo	67	0	33
ULS Alto Ave	65	29	6
ULS Alto Minho	47	40	13
ULS Amadora / Sintra	57	26	17
ULS Arco Ribeirinho	50	38	13
ULS Arrábida	67	22	11
ULS Baixo Alentejo	100	0	0
ULS Baixo Mondego	29	43	14
ULS Barcelos / Esposende	80	20	0
ULS Braga	79	21	0
ULS Castelo Branco	0	33	67
ULS Coimbra	40	44	16
ULS Cova da Beira	0	100	0
ULS Entre Douro e Vouga	76	24	0
ULS Estuário do Tejo	83	17	0
ULS Gaia / Espinho	68	21	11
ULS Guarda	67	33	0
ULS Lezíria	89	11	0
ULS Lisboa Ocidental	62	35	4
ULS Litoral Alentejano	**N**	**N**	**N**
ULS Loures / Odivelas	75	13	13
ULS Matosinhos	83	17	0
ULS Médio Ave	56	39	6
ULS Médio Tejo	57	14	29
ULS Nordeste	**N**	**N**	**N**
ULS Oeste	57	29	14
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	73	27	0
ULS Região de Aveiro	60	20	15
ULS Região de Leiria	67	28	6
ULS Santa Maria	56	44	0
ULS Santo António	54	42	4
ULS São João	65	26	9
ULS São José	72	22	6
ULS Tâmega e Sousa	59	37	4
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	7	50	29
ULS Viseu Dão-Lafões	50	20	30

N – Sem Resposta

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação? (Geral)

(%)	2023/2024
Sim, para todas as áreas importantes	23,8
Sim, para a maioria das áreas importantes	17,0
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	11,8
Não, não tem nenhum	47,4

Esta questão nova foi colocada pela necessidade de uma articulação mais efetiva no contexto da generalização do modelo ULS. É preocupante perceber que quase metade das USF (47%) não tem manual onde se definam as regras de interação entre as instituições dentro da ULS, e esta era uma obrigatoriedade das ULS e o grande objetivo avançado para as ULS: a integração dos cuidados.

Mais uma questão que pode levar a tirar algumas ilações quanto ao tipo de resposta que deve existir nas ULS. O objetivo de um manual de articulação passa por uniformizar e clarificar procedimentos servindo de base documental para consulta principalmente por novos elementos integrantes das equipas. Poderá servir de apoio para criação de mais indicadores (por exemplo, número de referenciações e respetiva proporção de respostas para a unidade de Serviço Social das ULS). Pretende-se que um manual seja adaptado às circunstâncias de cada realidade. Se em zonas de alta densidade populacional podem existir várias USF num mesmo edifício, noutras zonas do país de baixa densidade temos USF que distam mais de 30 km da mais próxima. Nas primeiras (USF em zonas de alta densidade), um manual de articulação idêntico pela similitude da realidade poderá dar resposta efetiva, já nas segundas (USF de baixa densidade populacional), um mesmo manual poderá ser contraproducente. Como não sabemos a realidade de cada ULS no momento da resposta, poderá haver ULS com manuais diferentes para cada equipa (menos provável). Se o entendimento passar por haver um manual de articulação igual para todas as USF, a explicação pode estar no desconhecimento de algumas USF sobre este manual, o que também é revelador. As USF das ULS do Baixo Alentejo, Baixo Mondego e Castelo Branco são unânimes em dizer que não existe este manual de articulação (ver quadro seguinte). Outra explicação para a diferença de resultados poderá passar pela ausência de uma definição formal de manual de articulação ou mesmo por desconhecimento. De qualquer forma tal como na questão acerca da presença de profissionais dos CSP na Comissão de Qualidade parece haver uma clara falta de comunicação e articulação entre ULS e unidades funcionais.

C4 –A sua ULS tem Manual de Articulação (em %)? (Comparativo por ULS)

2023/2024	Sim, para todas as áreas importantes	Sim, para a maioria das áreas importantes	Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	Não, não tem nenhum
ULS Alentejo Central	40	60	0	0
ULS Algarve	38	8	23	31
ULS Almada / Seixal	6	12	12	71
ULS Alto Alentejo	33	33	0	33
ULS Alto Ave	35	59	6	0
ULS Alto Minho	31	46	23	0
ULS Amadora / Sintra	29	24	10	38
ULS Arco Ribeirinho	17	0	0	83
ULS Arrábida	44	33	11	11
ULS Baixo Alentejo	0	0	0	100
ULS Baixo Mondego	0	0	0	100
ULS Barcelos / Esposende	33	22	22	22
ULS Braga	36	14	5	45
ULS Castelo Branco	0	0	0	100
ULS Coimbra	16	0	16	68
ULS Cova da Beira	0	50	0	50
ULS Entre Douro e Vouga	28	11	6	56
ULS Estuário do Tejo	20	0	0	80
ULS Gaia / Espinho	28	17	11	44
ULS Guarda	0	0	67	33
ULS Lezíria	33	0	17	50
ULS Lisboa Ocidental	13	9	26	52
ULS Litoral Alentejano	N	N	N	N
ULS Loures / Odivelas	13	13	0	75
ULS Matosinhos	67	33	0	0
ULS Médio Ave	8	33	25	33
ULS Médio Tejo	17	17	0	67
ULS Nordeste	N	N	N	N
ULS Oeste	17	0	0	83
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	45	36	9	9
ULS Região de Aveiro	32	16	0	53
ULS Região de Leiria	14	0	14	71
ULS Santa Maria	11	22	22	44
ULS Santo António	17	9	13	61
ULS São João	48	24	14	14
ULS São José	13	0	0	88
ULS Tâmega e Sousa	15	12	8	65
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	10	30	20	40
ULS Viseu Dão-Lafões	13	13	38	38

N – Sem Resposta

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)? (Comparativo com anos anteriores)

	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	57,6	34,2	30,3	56,0	55,5	10,3	28,3	43,6	42,3
Avaliação interna (pela própria USF)	56,2	52,6	56,1	54,0	53,2	34,4	50,6	61,9	67,8

A perceção da satisfação dos profissionais é uma das condições essenciais para se tomarem medidas com foco na alegria e bem-estar no trabalho. Neste contexto as unidades funcionais mantiveram o interesse em crescendo desde 2020 atingindo um valor recorde de 67,8% neste último estudo. O mesmo não se passa com a avaliação externa tendo inclusive havido um decréscimo relativamente ao estudo anterior (43,6 vs 42,3).

Os quadros seguintes trazem informações importantes, espelhando a falta de uniformização na avaliação dos profissionais. Há apenas 4 ULS (10%) onde a avaliação externa é efetuada a 100% das unidades (Barcelos/Esposende; Guarda; Matosinhos; Póvoa de Varzim/Vila do Conde); Há 5 ULS (12,5%) no lado oposto em que nenhuma avaliação externa foi feita (Castelo Branco; Cova da Beira; Estuário do Tejo; Loures/Odivelas). Em 31 ULS (77,5%) a avaliação é feita em parte delas. Seria importante perceber se isto aconteceu pela falta de efetiva avaliação, pela indiferença e falta de interessem em preencher possíveis questionários de avaliação externa ou pelo desconhecimento dos questionários nas respetivas USF. Será sem dúvida algo a esclarecer nos próximos estudos.

Relativamente à avaliação interna da satisfação dos trabalhadores verifica-se que em 6 ULS todas as unidades efetuaram essa mesma avaliação (Viseu; Loures/Odivelas; Cova da Beira; Castelo Branco; Arco Ribeirinho e Alto Ave); Não há nenhuma ULS onde haja 100% de unidades que não efetuaram avaliação. A maior parte das ULS tem mais de metade das unidades a fazerem avaliação (72,5%) interna.

C5 – Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais - Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) (em %)? (Comparativo por ULS)

2023/2024	Sim	Não
ULS Alentejo Central	17	83
ULS Algarve	29	71
ULS Almada / Seixal	24	76
ULS Alto Alentejo	67	33
ULS Alto Ave	19	81
ULS Alto Minho	40	60
ULS Amadora / Sintra	20	80
ULS Arco Ribeirinho	0	100
ULS Arrábida	30	70
ULS Baixo Alentejo	N	N
ULS Baixo Mondego	43	57
ULS Barcelos / Esposende	100	0
ULS Braga	70	30
ULS Castelo Branco	0	100
ULS Coimbra	20	80
ULS Cova da Beira	0	100
ULS Entre Douro e Vouga	83	17
ULS Estuário do Tejo	0	100
ULS Gaia / Espinho	53	47
ULS Guarda	100	0
ULS Lezíria	50	50
ULS Lisboa Ocidental	31	69
ULS Litoral Alentejano	N	N
ULS Loures / Odivelas	0	100
ULS Matosinhos	100	0
ULS Médio Ave	40	60
ULS Médio Tejo	29	71
ULS Nordeste	N	N
ULS Oeste	57	43
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	100	0
ULS Região de Aveiro	5	95
ULS Região de Leiria	56	44
ULS Santa Maria	25	75
ULS Santo António	58	42
ULS São João	50	50
ULS São José	76	24
ULS Tâmega e Sousa	48	52
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	23	77
ULS Viseu Dão-Lafões	20	80

N – Sem Resposta

C5 –Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais - Avaliação interna (pela própria USF) (em %)? (Comparativo por ULS)

2023/2024	Sim	Não
ULS Alentejo Central	43	57
ULS Algarve	60	40
ULS Almada / Seixal	44	56
ULS Alto Alentejo	67	33
ULS Alto Ave	100	0
ULS Alto Minho	40	60
ULS Amadora / Sintra	87	13
ULS Arco Ribeirinho	100	0
ULS Arrábida	70	30
ULS Baixo Alentejo	N	N
ULS Baixo Mondego	86	14
ULS Barcelos / Esposende	60	40
ULS Braga	65	35
ULS Castelo Branco	100	0
ULS Coimbra	64	36
ULS Cova da Beira	100	0
ULS Entre Douro e Vouga	89	11
ULS Estuário do Tejo	71	29
ULS Gaia / Espinho	84	16
ULS Guarda	67	33
ULS Lezíria	78	22
ULS Lisboa Ocidental	69	31
ULS Litoral Alentejano	N	N
ULS Loures / Odivelas	100	0
ULS Matosinhos	50	50
ULS Médio Ave	78	22
ULS Médio Tejo	86	14
ULS Nordeste	N	N
ULS Oeste	71	29
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	36	64
ULS Região de Aveiro	80	20
ULS Região de Leiria	83	17
ULS Santa Maria	67	33
ULS Santo António	38	63
ULS São João	50	50
ULS São José	71	29
ULS Tâmega e Sousa	48	52
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	42	58
ULS Viseu Dão-Lafões	100	0

N – Sem Resposta

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)? (Comparativo com anos anteriores)

	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	80,1	73,4	42,2	74,0	75,3	10,6	44,1	77,1	68,1
Avaliação interna (pela própria USF)	58,2	44,9	51,8	51,1	49,9	30,3	53,3	65,2	68,0

Para além da satisfação dos profissionais, a avaliação da satisfação dos cidadãos é outra das condições essenciais na procura da melhoria da qualidade. As unidades funcionais, tal como na avaliação dos profissionais, atingiram um valor recorde de 68% neste estudo. Já ao nível da avaliação externa houve um decréscimo de nove pontos percentuais (77,1 para 68,1).

Neste aspeto da avaliação da satisfação dos cidadãos externa (nos quadros seguintes), observamos que as ULS de Santa Maria, Povoa de Varzim/Vila do Conde, Matosinhos, Lezíria, Gaia/Espinho, Barcelos/Esposende, Baixo Alentejo e Almada/Seixal têm a totalidade das USF com avaliação externa. As restantes ULS apresentam resultados inesperados pois há discrepâncias entre a percentagem de USF que responderam de forma positiva ou negativa. Várias questões se colocam para explicar este fenómeno: as ULS tratam as USF de forma diferente? As avaliações ainda estariam a decorrer e algumas ULS? As USF não têm informação acerca de avaliação externa efetuadas pela ULS?

Quanto à avaliação da satisfação dos cidadãos interna há pelo menos 7 ULS (17,5%) em que 100% das unidades se preocuparem em fazer a avaliação interna da satisfação (Algarve; Alto Ave; Baixo Alentejo; Castelo Branco; Cova da Beira; Estuário do Tejo; Guarda); Não existe nenhuma ULS onde não haja pelo menos uma unidade a fazer este tipo de trabalho.

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF - Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) (por %)? (Comparativo por ULS)

2023/2024	Sim	Não
ULS Alentejo Central	67	33
ULS Algarve	21	79
ULS Almada / Seixal	100	0
ULS Alto Alentejo	67	33
ULS Alto Ave	24	76
ULS Alto Minho	93	7
ULS Amadora / Sintra	77	23
ULS Arco Ribeirinho	14	86
ULS Arrábida	90	10
ULS Baixo Alentejo	100	0
ULS Baixo Mondego	0	100
ULS Barcelos / Esposende	100	0
ULS Braga	83	17
ULS Castelo Branco	0	100
ULS Coimbra	32	68
ULS Cova da Beira	0	100
ULS Entre Douro e Vouga	89	11
ULS Estuário do Tejo	0	100
ULS Gaia / Espinho	100	0
ULS Guarda	50	50
ULS Lezíria	100	0
ULS Lisboa Ocidental	88	12
ULS Litoral Alentejano	N	N
ULS Loures / Odivelas	25	75
ULS Matosinhos	100	0
ULS Médio Ave	82	18
ULS Médio Tejo	71	29
ULS Nordeste	N	N
ULS Oeste	83	17
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	100	0
ULS Região de Aveiro	17	83
ULS Região de Leiria	44	56
ULS Santa Maria	100	0
ULS Santo António	83	17
ULS São João	86	14
ULS São José	88	12
ULS Tâmega e Sousa	61	39
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	80	20
ULS Viseu Dão-Lafões	30	70

N – Sem Resposta

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF - Avaliação interna (pela própria USF) (por %)? (Comparativo por ULS)

2023/2024	Sim	Não
ULS Alentejo Central	57	43
ULS Algarve	100	0
ULS Almada / Seixal	28	72
ULS Alto Alentejo	67	33
ULS Alto Ave	100	0
ULS Alto Minho	47	53
ULS Amadora / Sintra	55	45
ULS Arco Ribeirinho	86	14
ULS Arrábida	70	30
ULS Baixo Alentejo	100	0
ULS Baixo Mondego	86	14
ULS Barcelos / Esposende	50	50
ULS Braga	78	22
ULS Castelo Branco	100	0
ULS Coimbra	68	32
ULS Cova da Beira	100	0
ULS Entre Douro e Vouga	83	17
ULS Estuário do Tejo	100	0
ULS Gaia / Espinho	50	50
ULS Guarda	100	0
ULS Lezíria	56	44
ULS Lisboa Ocidental	76	24
ULS Litoral Alentejano	N	N
ULS Loures / Odivelas	88	13
ULS Matosinhos	50	50
ULS Médio Ave	72	28
ULS Médio Tejo	86	14
ULS Nordeste	N	N
ULS Oeste	57	43
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	27	73
ULS Região de Aveiro	95	5
ULS Região de Leiria	94	6
ULS Santa Maria	67	33
ULS Santo António	52	48
ULS São João	50	50
ULS São José	71	29
ULS Tâmega e Sousa	61	39
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	50	50
ULS Viseu Dão-Lafões	70	30

N – Sem Resposta

D. Informatização

D1 - Qual a aplicação informática de apoio à consulta em uso na sua USF (por %)? (Geral)

	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	2023/24
SClínico	78,8	76,9	84,4	79,3	86	87,7	87,6	87,1	91,4	93,7	97,1	100	62,8	48,7
SClínico Central	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	37,2	51,3

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

Neste estudo, verificamos que atualmente o país se encontra dividido entre dois modelos: SClínico (48,7%) e SClínico Central (51,3%) numa evolução esperada do alargamento das unidades com SClínico Central face ao estudo do ano passado seguindo o objetivo de migrar todas as unidades para a mesma versão da aplicação.

D2 - Em relação à aplicação informática de apoio à consulta em uso na sua USF, e de um modo geral, considera que está (por %) (Geral)

(%)	2024
Muito insatisfeito /insatisfeito	44,7
Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	24,3
Satisfeito/ Muito satisfeito	31,0

D2 - Em relação à aplicação informática de apoio à consulta em uso na sua USF, e de um modo geral, considera que está (por %)(por aplicação)

%	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
SClínico	8,0	35,3	25,2	29,8	1,7
SClínico Central (nova versão)	12,4	33,3	23,3	28,9	2,0

Em relação à aplicação informática de apoio à consulta em uso na sua USF, e de um modo geral, considera que está, por %, Insatisfeito ou Muito Insatisfeito).

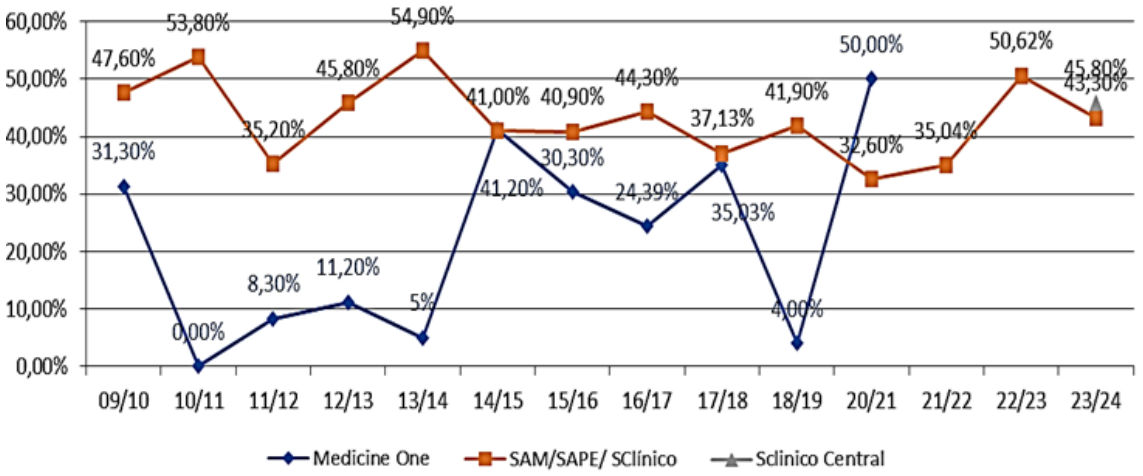


Gráfico 25 – *Referente à Insatisfação em relação à aplicação informática de apoio à consulta em uso na sua USF, por %.*

Em relação à aplicação informática de apoio à consulta em uso na sua USF, e de um modo geral, considera que está, por %, Satisfeito ou Muito Satisfeito).

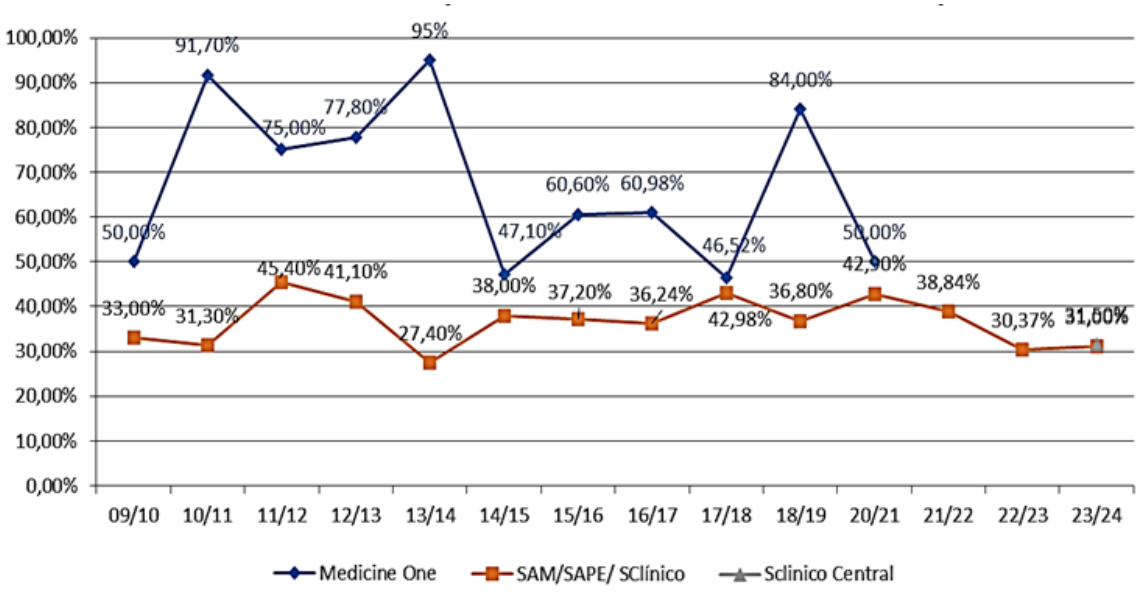


Gráfico 26 - *Referente à Satisfação em relação à aplicação informática de apoio à consulta em uso na sua USF, por %.*

Considerando a inexistência de concorrência torna-se impossível comparar o desempenho do Sclinico com outras aplicações, Numa perspetiva histórica verifica-se que o Sclinico nunca

conseguiu atingir a percentagem de respondentes satisfeitos ou muito satisfeitos alcançado pelo Medicine One (uma versão de uma empresa privada, já descontinuada no SNS).

No estudo deste ano verifica-se **um valor de satisfação ou muita satisfação com a aplicação SClínico ligeiramente superior ao do ano passado** (30,4 em 2022/23 vs 31,5% em 2023/24), na linha temporal dos últimos 14 anos, este valor é o **4º mais baixo sendo necessário refletir a razão de só um terço dos coordenadores estar satisfeito ou muito satisfeito com a aplicação basilar do trabalho das USF**.

Quando analisamos a versão mais recente – Sclinico Central o valor da satisfação é inferior (30,9%) ao do seu comparador (Sclinico) e ligeiramente inferior aos 32,2% do estudo do ano anterior.

O valor de insatisfação ou muita insatisfação deste ano de 43,3% para Sclinico e de 45,8% para Sclinico Central são inferiores aos 50,6% (Sclinico) e 50% (Sclinico Central) verificados no ano passado.

Quando analisamos estes dados por ULS (quadro seguinte) verificamos que existem quadro ULS com nível de satisfação superior a 50% (ULS Santa Maria - 77,8%; ULS Algarve - 66,7%; ULS Alto Minho - 60,0%; ULS Médio Tejo - 57,1%). Por outro lado, existem onze ULS com satisfação inferior a 25% (ULS Almada / Seixal- 22,2%; ULS Lezíria-22,2%; ULS Braga - 20,8%; ULS Coimbra - 20,8%; ULS Santo António - 20,8%; ULS Póvoa Varzim / Vila Conde - 18,2%; ULS Lisboa Ocidental - 15,4%; ULS Baixo Alentejo - 0,0%; ULS Cova da Beira - 0,0%; ULS Guarda - 0,0%; ULS Médio Ave - 0,0%).

Para reflexão, fica também o facto do Sclinico Central apesar de ter sido introduzido mais recentemente, quando comparado com Sclinico, tem uma taxa de satisfação inferior a este e uma taxa de insatisfação superior.

Uma das inovações que se verificou nestas duas aplicações foi a introdução automática de alguns resultados analíticos, no entanto, verificaram-se vários erros nessa transposição demonstrando que essa atualização ainda não se encontrava suficientemente testada para ser implementada. É imperativo que a evolução dos sistemas informáticos esteja baseada nas necessidades verificadas pelos profissionais (e esta era-o), mas que também sejam devidamente testadas previamente.

D2 - Em relação à aplicação informática de apoio à consulta em uso na sua USF, e de um modo geral, considera que está (por %) (Comparativo por ULS)

2023/2024	Muito insatisfeito/ Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito/ Muito satisfeito
ULS Alentejo Central	42,9	28,6	28,6
ULS Algarve	20,0	13,3	66,7
ULS Almada / Seixal	38,9	38,9	22,2
ULS Alto Alentejo	66,7	0,0	33,3
ULS Alto Ave	41,2	29,4	29,4
ULS Alto Minho	13,3	26,7	60,0
ULS Amadora / Sintra	56,5	17,4	26,1
ULS Arco Ribeirinho	57,1	14,3	28,6
ULS Arrábida	20,0	40,0	40,0
ULS Baixo Alentejo	100,0	0,0	0,0
ULS Baixo Mondego	42,9	28,6	28,6
ULS Barcelos / Esposende	50,0	10,0	40,0
ULS Braga	45,8	33,3	20,8
ULS Castelo Branco	66,7	0,0	33,3
ULS Coimbra	58,3	20,8	20,8
ULS Cova da Beira	50,0	50,0	0,0
ULS Entre Douro e Vouga	55,6	16,7	27,8
ULS Estuário do Tejo	42,9	14,3	42,9
ULS Gaia / Espinho	57,9	5,3	36,8
ULS Guarda	66,7	33,3	0,0
ULS Lezíria	22,2	55,6	22,2
ULS Lisboa Ocidental	57,7	26,9	15,4
ULS Litoral Alentejano	N	N	N
ULS Loures / Odivelas	62,5	12,5	25,0
ULS Matosinhos	20,0	40,0	40,0
ULS Médio Ave	55,6	44,4	0,0
ULS Médio Tejo	28,6	14,3	57,1
ULS Nordeste	N	N	N
ULS Oeste	42,9	28,6	28,6
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	54,5	27,3	18,2
ULS Região de Aveiro	30,0	30,0	40,0
ULS Região de Leiria	36,8	31,6	31,6
ULS Santa Maria	22,2	0,0	77,8
ULS Santo António	54,2	25,0	20,8
ULS São João	43,5	8,7	47,8
ULS São José	33,3	27,8	38,9
ULS Tâmega e Sousa	60,7	14,3	25,0
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	40,0	33,3	26,7
ULS Viseu Dão-Lafões	20,0	40,0	40,0

D3 - Em relação as aplicações informáticas listadas no quadro abaixo, e de um modo geral, considera que está (por %): (Comparativo com anos anteriores)

(%)		2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
PEM	Insatisfeito ou Muito insatisfeito	82,9	53,5	53,6	55,4	49,9	54,9	26,9	25,9	36,4	40,3
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	11,4	20,1	19,3	19	19,3	17,2	19,3	22,3	20,0	21,2
	Satisfeito ou Muito satisfeito	5,7	26,4	27	25,5	30,8	27,9	53,8	51,8	43,6	38,5
Alert P1	Insatisfeito ou Muito insatisfeito	23,7	35,8	37,5	38,1	37,7	41,9	33,5	40	47,8	43,7
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	29,9	24,8	26,5	26,4	30	24,4	26,7	27,1	24,8	32,9
	Satisfeito ou Muito satisfeito	46,4	39,4	36	35,5	32,4	33,7	39,9	32,9	27,4	23,4
RSE (antigo PDS)	Insatisfeito ou Muito insatisfeito	-	43,9	40,9	36,1	38,5	34,3	21	18,6	25,3	27,3
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	23,2	19,2	19,1	20,8	23,5	20,5	25,6	22,6	22,7
	Satisfeito ou Muito satisfeito	-	32,9	39,9	44,8	40,7	42,2	58,6	55,9	52,1	50,0
GESTCARE (RNCCI)	Insatisfeito ou Muito insatisfeito	-	-	36,7	62,7	48	44	37,9	37,2	42,1	57,7
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	43,5	25,8	38	42,1	45,2	45,6	42,4	24,2
	Satisfeito ou Muito satisfeito	-	-	19,8	11,5	14	13,9	16,9	17,2	15,5	18,0
Siima Rastreios	Insatisfeito ou Muito insatisfeito	-	-	-	-	42,5	37	33	32	37,3	33,2
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	-	-	27,8	26,1	26,3	23,4	20,7	21,4
	Satisfeito ou Muito satisfeito	-	-	-	-	29,8	37	40,8	44,6	41,9	45,4

D3 – (Cont.) Em relação as aplicações informáticas listadas no quadro abaixo, e de um modo geral, considera que está (por %): (Comparativo com anos anteriores)

(%)		2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
eVacinas	Insatisfeito ou Muito insatisfeito	-	-	-	-	31,5	14,2	7,0	6,1	5,1	7,4
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	-	-	28,4	28,8	27,9	29,2	30,1	29,2
	Satisfeito ou Muito satisfeito	-	-	-	-	40,1	57	65,1	64,7	64,8	63,4
SDM@SNS	Insatisfeito ou Muito insatisfeito	-	-	-	-	-	22,7	31	26,2	33,1	22,9
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	-	-	-	49,6	41,3	40,8	35,1	34,5
	Satisfeito ou Muito satisfeito	-	-	-	-	-	27,7	27,7	33,0	31,7	42,6
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	16,5
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	-	-	-	49,6	41,3	40,8	21,8	22,7
	Satisfeito ou Muito satisfeito	-	-	-	-	-	27,7	27,7	33,0	59,5	60,8
SINAVE	Insatisfeito ou Muito insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	22,8	18,7	13,1
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	36,8	37,6	45,7
	Satisfeito ou Muito satisfeito	-	-	-	-	-	-	-	40,4	43,7	41,2
SICO	Insatisfeito ou Muito insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	9,6	11,8	10,5
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	44,7	39,0	45,3
	Satisfeito ou Muito satisfeito	-	-	-	-	-	-	-	45,7	49,2	44,2

D3 - (Cont.) - Em relação as aplicações informáticas listadas no quadro abaixo, e de um modo geral, considera que está (por %): (Comparativo com anos anteriores)

(%)		2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
SGTD	Insatisfeito ou Muito insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	22,5	24,0	23,9
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	39,1	35,9	36,9
	Satisfeito ou Muito satisfeito	-	-	-	-	-	-	-	38,4	40,1	39,2
NOTIFICA	Insatisfeito ou Muito insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	28,6	28,6	28,1
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	44,9	40,1	45,4
	Satisfeito ou Muito satisfeito	-	-	-	-	-	-	-	26,5	31,3	26,5
Plataforma de Assiduidade	Insatisfeito ou Muito insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	48,1	47,6	61,3
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	27,8	23,9	19,9
	Satisfeito ou Muito satisfeito	-	-	-	-	-	-	-	24,2	28,5	18,8
Plataformas de gestão de pedidos internos	Insatisfeito ou Muito insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	45,7
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	39,8
	Satisfeito ou Muito satisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14,5
WebRHV	Insatisfeito ou Muito insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21,1
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	40,8
	Satisfeito ou Muito satisfeito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	38,1

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 - 63,4% (64,8% em 2022/23), a Conta do Office 365 e as aplicações básicas a que pode aceder - 60,8% (59,5% em 2022/23), o Registo de Saúde Eletrónico - 50% (52,1% em 2022/23). Um panorama em tudo semelhante ao estudo anterior.

A PEM mantém-se em trajetória decrescente na satisfação (Satisfeito ou Muito satisfeito) com uma depreciação superior a 5%, apresentando este ano 38,5% (43,6% em 2022/23 e 51,8% em 2021/22). A este valor não será alheio o facto de se ter implementando um novo modelo de registo de posologia que implica uma maior complexidade na prescrição de medicamentos e um aumento de dispêndio de tempo nesse processo.

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, Plataformas de gestão de pedidos internos, com 14,5%, GestCare com 18%, Plataforma de Assiduidade com uma satisfação de 18,8% e NOTIFICA com 26,5%.

Em trajetória crescente, há a destacar o SDM@SNS com 42,6% (31,7% em 202/23).

Quanto à **insatisfação (insatisfeitos e muito insatisfeitos)** há a destacar duas aplicações com valores superiores a 50% - GestCare com 57,7% (42,1% em 2022/23) e Plataforma de Assiduidade com 61,3% (47,6% em 2022/23).

As aplicações que menor insatisfação (insatisfeitos e muito insatisfeitos) geram são: o eVacinas (7,4%) e SICO (10,85%) tal como no estudo anterior.

Analisando por ULS a **Insatisfação** quando à Plataforma de Assiduidade (que é escolhida e gerida por cada ULS) existem dez ULS com uma insatisfação superior a 75% (ULS Alentejo Central - 100,0%; ULS Alto Alentejo - 100,0%; ULS Baixo Alentejo - 100,0%; ULS Póvoa Varzim / Vila Conde - 90,9%; ULS Barcelos / Esposende - 90,0%; ULS Médio Tejo - 85,7%; ULS Oeste - 85,7%; ULS Braga - 83,3%; ULS Médio Ave - 83,3%; ULS Entre Douro e Vouga - 75,0%). Este panorama, para além da insatisfação patente com a aplicação poderá também ver incluído as regras e tempos de preenchimento determinados por cada ULS.

Em resumo, temos um decréscimo da satisfação com as 2 aplicações mais utilizadas, Sclinico e PEM que é inevitável corrigir garantindo que são verdadeiras aplicações de apoio ao trabalho

nas USF, fiáveis, que estejam conjugadas com o normal fluxo de trabalho dos profissionais. Temos também um aumento superior a 10 pontos percentuais da insatisfação, que ultrapassa os 60%, na plataforma de gestão da assiduidade. A implementação das ULS condicionou também o abandono da aplicação habitualmente utilizada nos cuidados de saúde primários para a aplicação utilizada nos centros hospitalares, com um aumento da sua complexidade indesejável para aquilo que são os padrões de trabalho nos cuidados de saúde primários em que esse trabalho é feito pelos profissionais de saúde para além daquilo que é o trabalho clínico assistencial sem aparente mais-valia para o sistema, servindo apenas para integrar as aplicações dos cuidados saúde primários e hospitalares quando as mesmas não conseguem compatibilizar as especificidades de cada linha de cuidados.

D4 - Durante os anos em análise, a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas? (Comparativo com anos anteriores)

(%)	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
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	9,1
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	34,6
Sim, onze a cinquenta vezes*	-	-	-	-	34,6	41,3	41,3	40,7	43,5	33,7	44,7	44,7	37,6
Sim, mais de cinquenta vezes**	-	-	-	-	27,2	28,6	37,2	30,5	29,0	16,0	23,5	26,3	18,3
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	0,4

***** 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

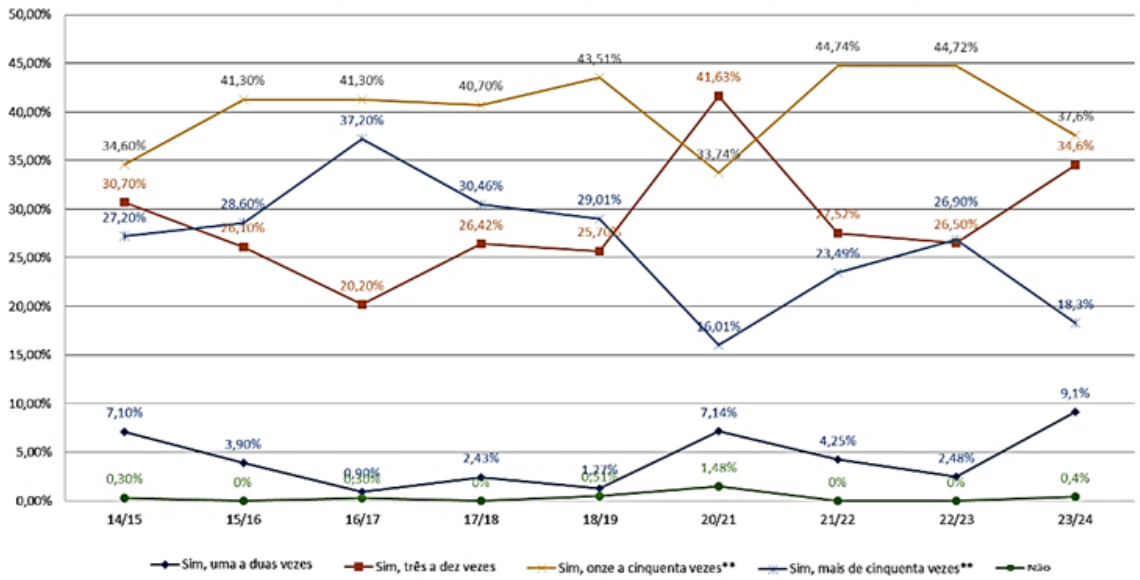


Gráfico 27 *– Analise durante os anos em que as USF ficaram algumas vezes sem acesso às aplicações informáticas.*

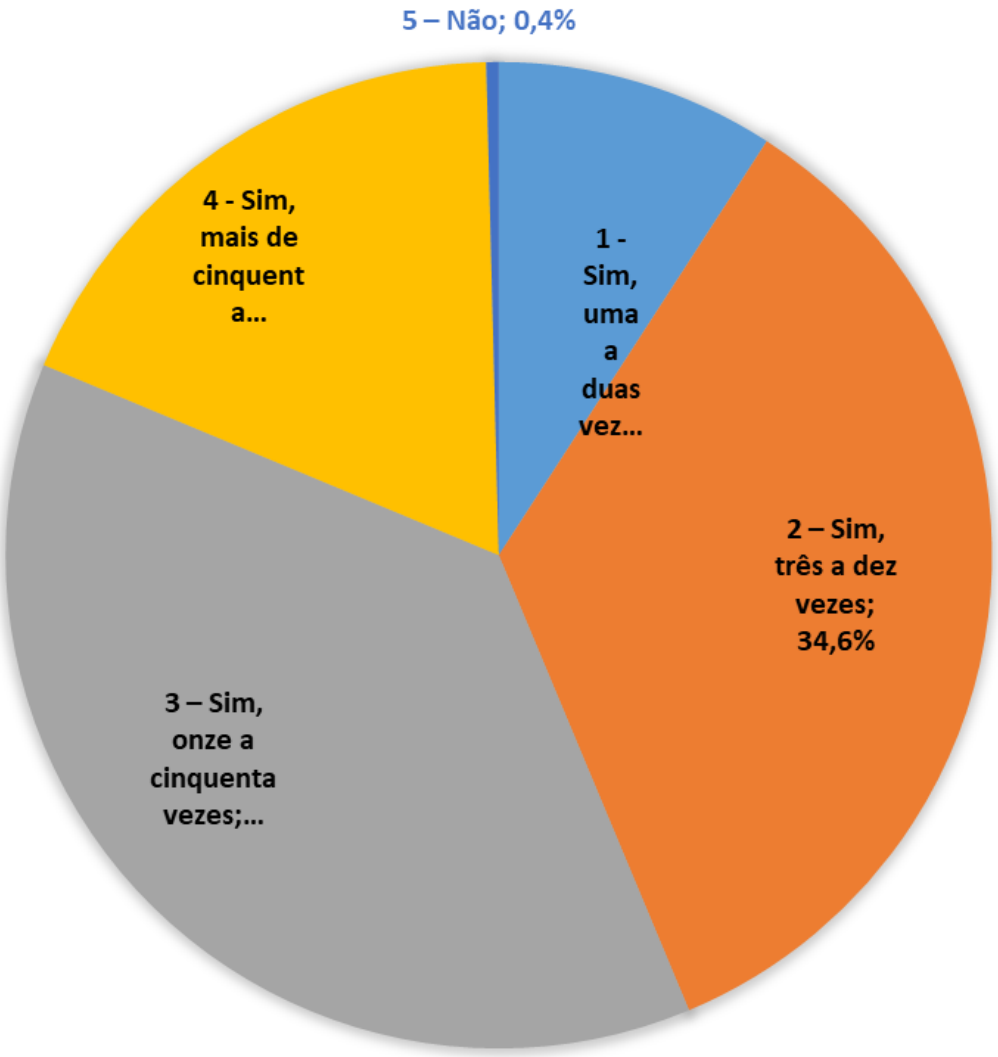


Gráfico 28 *– Representativo do número de vezes, nos últimos 12 meses, em que as USF ficaram sem acesso às aplicações informáticas.*

D4.1 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido: (Comparativo com anos anteriores)

(%)	2022/23	2023/24
No mesmo dia e sem atrasos importantes	10,0	10,2
No mesmo dia, mas com atrasos importantes	77,4	78,1
No dia seguinte	8,5	7,0
48h ou mais	4,2	4,7

D4.2 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou? (Comparativo com anos anteriores)

%	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Sim	95,7	95,9	96,2	94,6	96,5	97,5
Não	4,3	4,1	3,8	5,4	3,5	2,5

D4 - Durante os anos em análise, a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas? (Comparativo por ULS)

2023/2024	Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes
ULS Alentejo Central	14,3	14,3	42,9	28,6
ULS Algarve	13,3	53,3	33,3	0,0
ULS Almada / Seixal	5,6	27,8	50,0	16,7
ULS Alto Alentejo	33,3	33,3	33,3	0,0
ULS Alto Ave	0,0	41,2	23,5	29,4
ULS Alto Minho	13,3	53,3	20,0	6,7
ULS Amadora / Sintra	8,7	34,8	39,1	17,4
ULS Arco Ribeirinho	0,0	37,5	62,5	0,0
ULS Arrábida	30,0	40,0	30,0	0,0
ULS Baixo Alentejo	0,0	0,0	100,0	0,0
ULS Baixo Mondego	14,3	57,1	14,3	14,3
ULS Barcelos / Esposende	0,0	40,0	20,0	40,0
ULS Braga	8,3	45,8	37,5	8,3
ULS Castelo Branco	0,0	33,3	66,7	0,0
ULS Coimbra	4,2	25,0	41,7	29,2
ULS Cova da Beira	0,0	100,0	0,0	0,0
ULS Entre Douro e Vouga	16,7	22,2	33,3	27,8
ULS Estuário do Tejo	28,6	14,3	28,6	28,6
ULS Gaia / Espinho	10,5	36,8	47,4	5,3
ULS Guarda	33,3	66,7	0,0	0,0
ULS Lezíria	11,1	22,2	33,3	33,3
ULS Lisboa Ocidental	0,0	3,8	38,5	57,7
ULS Litoral Alentejano	N	N	N	N
ULS Loures / Odivelas	0,0	50,0	50,0	0,0
ULS Matosinhos	0,0	16,7	50,0	33,3
ULS Médio Ave	0,0	61,1	33,3	5,6
ULS Médio Tejo	0,0	57,1	42,9	0,0
ULS Nordeste	N	N	N	N
ULS Oeste	0,0	28,6	28,6	42,9
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	9,1	36,4	45,5	9,1
ULS Região de Aveiro	10,0	20,0	50,0	20,0
ULS Região de Leiria	21,1	47,4	21,1	10,5
ULS Santa Maria	66,7	22,2	11,1	0,0
ULS Santo António	4,2	29,2	37,5	29,2
ULS São João	0,0	26,1	47,8	26,1
ULS São José	16,7	33,3	38,9	11,1
ULS Tâmega e Sousa	0,0	39,3	39,3	21,4
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	6,7	26,7	60,0	6,7
ULS Viseu Dão-Lafões	20,0	50,0	30,0	0,0

N – Sem Resposta

De acordo com os respondentes, **a quase totalidade (99,6%) USF apresentou momentos de indisponibilidade das aplicações informáticas no último ano e em mais de 90% das USF por mais de 3 vezes. A indisponibilidades das aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados prestados em 97,5% das USF. 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 informáticos; 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 condicionando o acesso ao processo clínico dos utentes, a informação clínica existente ao nível hospitalar à possibilidade de realizar prescrições informáticas ou acesso a resultados de exames.

As falhas aconteceram **mais de onze vezes** em 55,9% das USF (uma ligeira redução face aos 71% verificados no estudo do ano anterior). Englobadas nestas últimas, em 18,3% das USF **as falhas foram "mais de cinquenta" no último ano**, também aqui se verificando uma redução (26,3% em 2022/23).

Analisando as falhas por ULS, verificamos que em cinco ULS ocorreram "mais de cinquenta falhas" no último ano em mais de 30% das USF (ULS Lisboa Ocidental - 57,7%, ULS Oeste - 42,9%, ULS Barcelos / Esposende - 40,0%, ULS Lezíria - 33,3%, ULS Matosinhos - 33,3%) o que poderá indicar que para além das questões nacionais de fiabilidade dos sistemas informáticos, também poderão estar em causa problemas locais e de gestão das equipas informáticas dessas ULS.

Quanto à **resolução da indisponibilidade**, **na maioria das vezes esta ocorre no mesmo dia, mas com atrasos importantes** (78,1%). Em 7**% dos casos a resolução só ocorreu no dia seguinte e em 4,7% 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?* **97,5% 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 das USF no modelo ULS

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence (por %)? (Comparativo com anos anteriores)

(%)	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Sim	35,0	38,2	83,1	82,0	68,3	85,6	86,0	85,1
Não	65,0	61,8	16,9	18,0	31,7	14,4	14,0	14,9

Ao contrário da tendência que parecia definir-se desde o biénio 2021/2022 relativamente à discussão do plano de ação no ACES (Agrupamento de Centros de Saúde, estrutura que foi substituída pelas ULS), em 2023/2024 registou-se uma ligeira **deterioração nesta negociação/discussão do plano de ação, agora, com o Conselho de Administração da ULS**, com um ligeiro aumento da percentagem de USF que não viram o seu plano de ação discutido (14,9% versus 14,0% no biénio anterior), mantendo, ainda assim, 85,1% de respostas positivas neste ponto (valor que se aproxima dos 86% obtidos no anterior estudo - o maior valor registado desde sempre).

Estes resultados poderão traduzir fragilidades **no modelo de negociação entre as USF e a respetiva ULS** (contrariando a tendência de melhoria registada nos dois estudos anteriores), sendo imperiosa a necessidade de vigilância desta tendência nos próximos anos e a reflexão acerca das possíveis causas para esta mudança, tendo em conta o atual panorama organizacional dos Cuidados de Saúde Primários.

Analisando os dados por ULS (quadro seguinte), verifica-se que em cerca de 36% das ULS respondentes (n=14), todas as USF discutiram o seu plano de ação com o Conselho de Administração, no entanto na maioria das ULS (n=21) nem todas as USF tiveram a oportunidade de o fazer - sendo que na ULS Cova da Beira nenhuma USF o fez.

É imperativo analisar os motivos que poderão justificar estas dificuldades na negociação entre as USF e o Conselho de Administração da respetiva ULS, e o seu impacto no funcionamento das equipas, num sistema de organização de cuidados que se pretende que seja integrado e de proximidade.

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence (por %)? (Comparativo por ULS)

2023/2024	Sim	Não
ULS Alentejo Central	100,0	0,0
ULS Algarve	80,0	20,0
ULS Almada / Seixal	100,0	0,0
ULS Alto Alentejo	100,0	0,0
ULS Alto Ave	100,0	0,0
ULS Alto Minho	21,4	78,6
ULS Amadora / Sintra	100,0	0,0
ULS Arco Ribeirinho	100,0	0,0
ULS Arrábida	100,0	0,0
ULS Baixo Alentejo	100,0	0,0
ULS Baixo Mondego	100,0	0,0
ULS Barcelos / Esposende	100,0	0,0
ULS Braga	91,7	8,3
ULS Castelo Branco	66,7	33,3
ULS Coimbra	79,2	20,8
ULS Cova da Beira	0,0	100,0
ULS Entre Douro e Vouga	94,1	5,9
ULS Estuário do Tejo	85,7	14,3
ULS Gaia / Espinho	89,5	10,5
ULS Guarda	66,7	33,3
ULS Lezíria	100,0	0,0
ULS Lisboa Ocidental	100,0	0,0
ULS Litoral Alentejano	N	N
ULS Loures / Odivelas	87,5	12,5
ULS Matosinhos	66,7	33,3
ULS Médio Ave	76,5	23,5
ULS Médio Tejo	100,0	0,0
ULS Nordeste	N	N
ULS Oeste	85,7	14,3
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	90,9	9,1
ULS Região de Aveiro	61,1	38,9
ULS Região de Leiria	94,7	5,3
ULS Santa Maria	66,7	33,3
ULS Santo António	54,5	45,5
ULS São João	90,9	9,1
ULS São José	94,4	5,6
ULS Tâmega e Sousa	73,1	26,9
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	86,7	13,3
ULS Viseu Dão-Lafões	100,0	0,0

N – Sem Resposta

E1.1 Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com o órgão de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou: (Comparativo com anos anteriores)

(%)	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Muito insatisfeito	2,3	3,3	3,7	3,0	6,4
Insatisfeito	18	21,7	15,7	17,6	18,2
Nem satisfeito nem insatisfeito	26,4	29,8	29,6	22,6	24,1
Satisfeito	47,3	42,3	45,3	50,8	44,3
Muito satisfeito	6,1	2,9	5,6	6,0	6,9

A insatisfação relativamente à discussão do plano de ação aumentou (24,6%) face a 2022/23 (20,6%) e, à semelhança dos resultados do estudo anterior, a satisfação diminuiu mais de 5% (51,2%) face ao último biénio em estudo (56,8%) - resultados que parecem contrariar a tendência registada nos estudos anteriores e que merecem ser salientados.

Analisando estes resultados por ULS (quadro seguinte), verifica-se que a maioria das USF da ULS Baixo Alentejo (100%), ULS Alto Minho (100%), ULS Almada/ Seixal (88,9%), ULS Alentejo Central (85,7%), ULS Médio Ave (84,6%), ULS Santa Maria (83,3%), ULS Oeste (83,3%), ULS Lisboa Ocidental (80,8%), ULS Lezíria (77,8%), ULS Gaia/ Espinho (68,8%), ULS Região de Leiria (66,7%), ULS São João (65%), ULS Trás-os-Montes Alto Douro (61,5%), ULS Póvoa de Varzim/ Vila do Conde (60%), ULS Santo António (58,3%), ULS Médio Tejo (57,1%), ULS Viseu Dão-Lafões (55,6%) e ULS Arrábida (55,6%) ficaram satisfeitas ou muito satisfeitas relativamente à discussão do seu plano de ação. Por outro lado, registou-se uma maior insatisfação no caso da ULS Alto Alentejo (66,7%), ULS Amadora/ Sintra (59,1%) e ULS Entre Douro e Vouga (56,3%), com mais de metade das USF respondentes insatisfeitas ou muito insatisfeitas.

E1.1 Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com o órgão de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou (Comparativo por ULS):

2023/2024	Muito insatisfeito/ Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito/ Muito satisfeito
ULS Alentejo Central	0,0	14,3	85,7
ULS Algarve	41,7	16,7	41,7
ULS Almada / Seixal	0,0	11,1	88,9
ULS Alto Alentejo	66,7	0,0	33,3
ULS Alto Ave	41,2	35,3	23,5
ULS Alto Minho	0,0	0,0	100,0
ULS Amadora / Sintra	59,1	18,2	22,7
ULS Arco Ribeirinho	42,9	14,3	42,9
ULS Arrábida	22,2	22,2	55,6
ULS Baixo Alentejo	0,0	0,0	100,0
ULS Baixo Mondego	14,3	57,1	28,6
ULS Barcelos / Esposende	20,0	50,0	30,0
ULS Braga	22,7	31,8	45,5
ULS Castelo Branco	0,0	50,0	50,0
ULS Coimbra	42,1	31,6	26,3
ULS Cova da Beira	N	N	N
ULS Entre Douro e Vouga	56,3	25,0	18,8
ULS Estuário do Tejo	33,3	16,7	50,0
ULS Gaia / Espinho	25,0	6,3	68,8
ULS Guarda	0,0	50,0	50,0
ULS Lezíria	11,1	11,1	77,8
ULS Lisboa Ocidental	3,8	15,4	80,8
ULS Litoral Alentejano	N	N	N
ULS Loures / Odivelas	14,3	57,1	28,6
ULS Matosinhos	0,0	50,0	50,0
ULS Médio Ave	0,0	15,4	84,6
ULS Médio Tejo	28,6	14,3	57,1
ULS Nordeste	N	N	N
ULS Oeste	0,0	16,7	83,3
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	20,0	20,0	60,0
ULS Região de Aveiro	45,5	36,4	18,2
ULS Região de Leiria	27,8	5,6	66,7
ULS Santa Maria	0,0	16,7	83,3
ULS Santo António	16,7	25,0	58,3
ULS São João	10,0	25,0	65,0
ULS São José	35,3	23,5	41,2
ULS Tâmega e Sousa	47,4	36,8	15,8
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	0,0	38,5	61,5
ULS Viseu Dão-Lafões	11,1	33,3	55,6

N – Sem Resposta

E2 – Considera que o nível de autonomia que os órgãos de gestão dos CSP têm para gerir a atividade ao nível dos CSP deveria ser? (Comparativo com anos anteriores)

(%)	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
O atual	4,9	8,9	5,1	6,6	6,3	4,9	7,2	8,2
Maior que o atual	91,6	85,9	90	88,8	88,6	90,9	89,3	89,1
Menor que o atual	3,4	5,1	4,8	4,6	5,0	4,2	3,5	2,7

E3 – Considera que o nível de autonomia financeira para contratação de profissionais e serviços que a sua ULS tem para gerir a atividade da sua ULS deveria ser? (Geral)

(%)	2023/24
O atual	5,0
Maior que o atual	94,1
Menor que o atual	0,9

E4 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF? (Geral)

(%)	2023/24
Sim	45,5
Não	54,5

À semelhança dos resultados anteriores, **a maioria dos coordenadores considera que a autonomia dos órgãos de gestão dos CSP deveria ser superior à atual** (89,1%). Este ano, a maior parte considera ainda que o nível de autonomia financeira da ULS para a contratação de profissionais e serviços deveria ser superior ao atual (94,1%).

De salientar, **que mais de metade das USF (54,5%) considera que a ULS em que se integram não respeita a sua autonomia** - resultados preocupantes em que um dos pilares basilares do funcionamento e da organização das USF parece estar comprometido, colocando em risco a qualidade dos cuidados prestados aos cidadãos.

F. Condições Técnicas para a atividade dos profissionais de saúde na ULS

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 – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde – Instalações (Comparativo com anos anteriores)

(%)	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Instalações adequadas													
Em desacordo ou Muito em desacordo	33,7	28,9	29,6	29,3	27,8	35,5	38,4	41,2	35,3	40,2	45,9	45	43,8
Nem de acordo/ Nem em desacordo	7,7	10,2	7,4	8,6	10	6,7	8,2	9,4	11	8,8	9,6	6,4	9,0
De acordo ou Muito de acordo	58,7	60,9	63	62,1	62,1	57,8	53,4	49,5	53,8	51	44,5	48,6	47,2
Sistema de climatização													
Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	43	40,9	41,7	40,6	47,2	46,5	50,5	49,1	53,7	51	55,0
Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	3,7	12,1	11	12,1	8,8	12,8	10,5	9,5	7,1	8,3	7,4
De acordo ou Muito de acordo	-	-	53,3	47	47,2	47,3	44	40,6	39	41,3	39,0	40,7	37,6

F1 – (Cont.) A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde – Instalações (Comparativo com anos anteriores)

(%)	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
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	38,0
Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	-	16,7	10	11,3	14,4	20,3	20,1	16,1	20,0	9,5	11,6
De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	60,6	57	52,7	50,2	44,4	44,4	44,7	42,4	50,6	50,4
Gabinetes													
Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	-	-	-	-	-	26,7	27,3	29,3	35,7	40,1	39,1
Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	-	-	-	-	-	20,9	16,5	18,8	14,3	8,5	11,1
De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	-	-	-	-	52,4	56,1	51,8	50	51,4	49,8
Higiene e Limpeza da USF													
Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	-	-	-	-	-	40,1	38,7	32	31	25,2	27,3
Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	-	-	-	-	-	20,3	23,4	20,8	19	18,8	16,1
De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	-	-	-	-	39,6	37,9	47,2	50	56	56,5
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada													
Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	63,1	70,1	67,6	68,8
Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12,3	13,3	12,7	11,8
De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	24,6	16,6	19,7	19,4

Nesta secção, é questionado aos coordenadores se concordam ou não, numa escala de cinco pontos (entre "muito em desacordo" e "muito de acordo") se a **USF onde trabalham 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** (43,8%), assumindo também **não ter a possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda/consulta programada** (68,8%), em maior número face a 2022/23 (67,6%).

Analisando estes dados por ULS (quadro seguinte), verifica-se que em cerca de um terço das ULS, a maioria das USF respondentes se encontra insatisfeita ou muito insatisfeita com a adequação das suas instalações com maior grau de insatisfação na ULS Cova da Beira (100%), seguida pela ULS Castelo Branco (66,7%), ULS Arco Ribeiro (66,7%), ULS Alto Alentejo (66,7%), ULS Região de Aveiro (65%), ULS Médio Ave (61,1%), ULS Almada/ Seixal (61,1%), ULS Alto Ave (58,8%), ULS Região de Leiria (57,9%), ULS Gaia/Espinho (57,9%), ULS Baixo Mondego (57,1%), ULS São José (55,6%), ULS Lezíria (55,6%), ULS Coimbra (54,2%) e ULS Entre Douro e Vouga (52,9%).

Paralelamente, em cerca de um terço das ULS, a maioria das USF respondentes está satisfeita ou muito satisfeita com a adequação das suas instalações – atingindo-se os valores mais elevados na ULS Baixo Alentejo (100%), seguida pela ULS Barcelos/Esposende (80%), ULS Loures/Odivelas (75%), ULS Médio Tejo (71,4%), ULS Guarda (66,7%), ULS Braga (66,7%), ULS São João (65,2%), ULS Lisboa Ocidental (61,5%), ULS Arrábida (60%), ULS Alto Minho (60%), ULS Tâmega e Sousa (57,1%), ULS Estuário do Tejo (57,1%), ULS Póvoa de Varzim/ Vila do Conde (54,5%) e ULS Algarve (53,3%).Relativamente ao **sistema de climatização,** continuam a registar-se valores de discordância elevados, afirmando 55% dos coordenadores que não têm sistema de climatização, atingindo este ano o pior resultado desde o início da realização deste estudo.

À semelhança dos anos anteriores, cerca de **metade dos coordenadores** consideram ter **gabinetes** (49,8%) e **salas de espera adequados** (50,4%).

Quanto à **higiene e limpeza**, a **maioria dos coordenadores concorda com a adequação da mesma às necessidades da unidade**. No entanto, com valores de apenas 56,5% de concordância numa área onde seria expectável atingir 100%.

F1 – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde – Instalações adequadas (Comparativo por ULS)

2023/2024	Muito insatisfeito/ Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito/ Muito satisfeito
ULS Alentejo Central	14,3	57,1	28,6
ULS Algarve	46,7	0,0	53,3
ULS Almada / Seixal	61,1	11,1	27,8
ULS Alto Alentejo	66,7	0,0	33,3
ULS Alto Ave	58,8	0,0	41,2
ULS Alto Minho	33,3	6,7	60,0
ULS Amadora / Sintra	34,8	17,4	47,8
ULS Arco Ribeirinho	66,7	0,0	33,3
ULS Arrábida	30,0	10,0	60,0
ULS Baixo Alentejo	0,0	0,0	100,0
ULS Baixo Mondego	57,1	28,6	14,3
ULS Barcelos / Esposende	20,0	0,0	80,0
ULS Braga	25,0	8,3	66,7
ULS Castelo Branco	66,7	0,0	33,3
ULS Coimbra	54,2	12,5	33,3
ULS Cova da Beira	100,0	0,0	0,0
ULS Entre Douro e Vouga	52,9	5,9	41,2
ULS Estuário do Tejo	28,6	14,3	57,1
ULS Gaia / Espinho	57,9	5,3	36,8
ULS Guarda	33,3	0,0	66,7
ULS Lezíria	55,6	0,0	44,4
ULS Lisboa Ocidental	38,5	0,0	61,5
ULS Litoral Alentejano	N	N	N
ULS Loures / Odivelas	25,0	0,0	75,0
ULS Matosinhos	50,0	0,0	50,0
ULS Médio Ave	61,1	11,1	27,8
ULS Médio Tejo	14,3	14,3	71,4
ULS Nordeste	N	N	N
ULS Oeste	28,6	28,6	42,9
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	27,3	18,2	54,5
ULS Região de Aveiro	65,0	5,0	30,0
ULS Região de Leiria	57,9	5,3	36,8
ULS Santa Maria	44,4	11,1	44,4
ULS Santo António	45,8	8,3	45,8
ULS São João	30,4	4,3	65,2
ULS São José	55,6	5,6	38,9
ULS Tâmega e Sousa	25,0	17,9	57,1
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	40,0	20,0	40,0
ULS Viseu Dão-Lafões	50,0	0,0	50,0

N – Sem Resposta

F2 – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde – Equipamentos e Apoio Informático (Comparativo com anos anteriores)

(%)		2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Computadores /Terminais	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	38,6	37,5	39,6	41,1	33,7	34,4
	Nem de acordo/Nem em desacordo	-	-	17,2	17,5	12,5	14,1	20,3	15,6
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	17,2	45	47,9	44,9	46	50,0
Funcionamento dos computadores	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	-	47	41,8	42,5	42,8	44,9
	Nem de acordo/Nem em desacordo	-	-	-	20,5	18,1	19,5	20	16,7
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	32,5	40,1	38	37,2	38,4
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	43,9
	Nem de acordo/Nem em desacordo	17,3	14,4	23	21,3	23,5	21,2	22,9	24,6
	De acordo ou Muito de acordo	22,3	22,3	26,7	28	36,7	36,2	33,5	31,6
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	71,8
	Nem de acordo/Nem em desacordo	-	-	17,7	16,6	18,8	19,7	15,4	16,6
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	9,1	10,8	16,6	13,7	12,2	11,7
Segurança dos dados informáticos	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	43,6	38,3	29,6	35,3	34,4	33,8
	Nem de acordo/Nem em desacordo	-	-	36,3	35,4	39,2	38,1	34,9	38,4
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	20,2	26,3	31,2	26,6	30,7	27,8
Apoio técnico informático na ULS	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	-	-	-	-	-	42,4
	Nem de acordo/Nem em desacordo	-	-	-	-	-	-	-	23,0
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	-	-	-	-	34,6

F2 – (Cont.) A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde – Equipamentos e Apoio Informático (Comparativo com anos anteriores)

(%)		2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Apoio do Servicedesk da SPMS	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	48,3	52	38,2	42,4	53,9	52,0
	Nem de acordo/Nem em desacordo	-	-	29,6	25,8	29,4	27,9	22,5	25,7
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	22,1	22,2	32,4	29,7	23,6	22,4
Material necessário para videoconsulta*	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	-	-	79,4	77,3	60,7	59,5
	Nem de acordo/Nem em desacordo	-	-	-	-	9,7	12,6	17,4	16,0
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	-	10,9	10,1	21,9	24,5

À semelhança dos anos anteriores, o âmbito da **área informática**, os coordenadores das USF inquiridas consideram, maioritariamente, que as condições disponibilizadas não são adequadas às necessidades. Analisando a percentagem de coordenadores que considera estas condições adequadas, registou-se relativamente:

- aos **computadores/terminais** uma concordância de 50% (um aumento de 4% face ao biénio anterior);
- ao **funcionamento dos computadores** uma concordância de 38,4% (embora com uma subida da percentagem de coordenadores que consideram este funcionamento desadequado, atingindo valores na ordem dos 44,9%, face aos 42,8% registados em 2022/23);
- ao **software adequado para a atividade dos profissionais de saúde** uma concordância de 31,6% (com uma descida face ao biénio anterior, onde esta percentagem era de 33,5%);
- à **segurança dos dados informáticos**, 27,8% (uma descida de cerca de 3% face a 2022/23);
- à **interoperabilidade** uma concordância de apenas 11,7%, mantendo-se como o item que maior discordância provoca quanto à sua adequação, com uma melhoria apenas discreta comparativamente ao biénio anterior – com uma descida de 72,4% para 71,8% de discordância - e sendo, novamente, o item a atingir o pior resultado;
- ao **material necessário para videoconsulta** um aumento da concordância da sua adequação (24,5%) comparativamente à registada no último biénio (21,9%) – uma tendência crescente que parece manter-se desde 2021/22.

Relativamente aos apoios técnicos, o **apoio técnico informático na ULS** é considerado o mais adequado no apoio à prática dos profissionais de saúde, com 34,6% dos coordenadores a considerarem-no adequado (não obstante, os 42,4% que discordam desta adequação). **A maioria dos coordenadores inquiridos discorda da adequação do apoio prestado pelo Servicedesk da SPMS** (52%), assistindo-se a uma descida do número de coordenadores que defende a sua adequação (22,4%, comparativamente a 23,6% no estudo anterior).

Analisando a satisfação relativamente ao apoio técnico informático por ULS (quadro seguinte), verifica-se que a ULS Loures/Odivelas apresenta o maior número de USF insatisfeitas ou muito insatisfeitas (87,5%), seguida pela ULS Almada/ Seixal (72,2%), ULS Alto Ave (70,6%), ULS Médio Ave (66,7%), ULS Lisboa Ocidental (65,4%), ULS Amadora/Sintra (60,9%), ULS Arco Ribeirinho (57,1%), ULS Coimbra (54,2%), ULS Braga (54,2%) e ULS Região de Leiria (52,6%). Encontram-se, por outro lado, mais satisfeitas a ULS Guarda, a ULS Castelo Branco e a ULS Baixo Alentejo (todas com 100%), seguidas pela ULS Médio Tejo (85,7%), ULS Barcelos/ Esposende (80%), ULS Viseu Dão-Lafões (70%), ULS Região de Aveiro (65%), ULS Gaia/ Espinho (63,2%), ULS São José (61,1%) e ULS Santa Maria (55,6%).

Por fim, importa perceber se as equipas têm o **material (informático) necessário para a realização de teleconsultas** nas suas USF, sendo que novamente **a maioria (59,5%) considera não dispor deste material.** Ainda assim, parecem existir mudanças neste contexto, com uma tendência crescente da percentagem de USF que considera que este material se encontra adequado desde 2021/2022 (10,1% em 2021/22; 21,9% em 2022/23; e 24,5% em 2023/24) – sendo esta disponibilidade um fator determinante para a aplicabilidade desta forma de consulta nos Cuidados de Saúde Primários.

F2.1 – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde – Apoio técnico informático na ULS, (Comparativo por ULS)

2023/2024	Muito insatisfeito/ Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito/ Muito satisfeito
ULS Alentejo Central	28,6	42,9	28,6
ULS Algarve	40,0	26,7	33,3
ULS Almada / Seixal	72,2	11,1	16,7
ULS Alto Alentejo	0,0	66,7	33,3
ULS Alto Ave	70,6	11,8	17,6
ULS Alto Minho	28,6	21,4	50,0
ULS Amadora / Sintra	60,9	26,1	13,0
ULS Arco Ribeirinho	57,1	14,3	28,6
ULS Arrábida	50,0	20,0	30,0
ULS Baixo Alentejo	0,0	0,0	100,0
ULS Baixo Mondego	42,9	28,6	28,6
ULS Barcelos / Esposende	10,0	10,0	80,0
ULS Braga	54,2	16,7	29,2
ULS Castelo Branco	0,0	0,0	100,0
ULS Coimbra	54,2	25,0	20,8
ULS Cova da Beira	0,0	50,0	50,0
ULS Entre Douro e Vouga	41,2	35,3	23,5
ULS Estuário do Tejo	33,3	16,7	50,0
ULS Gaia / Espinho	15,8	21,1	63,2
ULS Guarda	0,0	0,0	100,0
ULS Lezíria	44,4	22,2	33,3
ULS Lisboa Ocidental	65,4	11,5	23,1
ULS Litoral Alentejano	N	N	N
ULS Loures / Odivelas	87,5	12,5	0,0
ULS Matosinhos	0,0	50,0	50,0
ULS Médio Ave	66,7	27,8	5,6
ULS Médio Tejo	14,3	0,0	85,7
ULS Nordeste	N	N	N
ULS Oeste	42,9	42,9	14,3
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	36,4	36,4	27,3
ULS Região de Aveiro	20,0	15,0	65,0
ULS Região de Leiria	52,6	21,1	26,3
ULS Santa Maria	33,3	11,1	55,6
ULS Santo António	20,8	41,7	37,5
ULS São João	47,8	17,4	34,8
ULS São José	22,2	16,7	61,1
ULS Tâmega e Sousa	46,4	35,7	17,9
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	33,3	33,3	33,3
ULS Viseu Dão-Lafões	20,0	10,0	70,0

N – Sem Resposta

F3 – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde – Equipamento Clínico e outro apoio à atividade (Comparativo com anos anteriores)

(%)		2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros,…).	Em desacordo ou Muito em desacordo	17,2	27,4	34,3	37,5	41	49,7	48,1	52,1	55,1	64,2	55,2	56,7
	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	16,1
	De acordo ou Muito de acordo	68	64,4	54,5	46,9	40,6	34,2	34,5	31,1	29,4	21,7	31,2	27,1
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.)	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	-	-	-	-	30,4	30,2	45,3	47,4	43,9	43,6
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	-	-	-	-	22,8	23,9	19,1	16,6	17,8	19,6
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	-	-	-	46,9	45,8	35,5	36	38,3	36,8
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	60,3	49,3	40,2
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15,6	20,1	20,6
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	24,1	30,6	39,2
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	48,0
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	-	-	-	-	19,3	21,6	21,1	17,6	19,4	15,5
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	-	-	-	57,1	57,9	42,6	27,7	36,6	36,5

F3 – (Cont.) - A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde – Equipamento Clínico e outro apoio à atividade (Comparativo com anos anteriores)

(%)		2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	59,2
	Nem de acordo/Nem em desacordo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	26,0
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14,8
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	79,9	81,6
	Nem de acordo/Nem em desacordo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12,2	13,1
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,9	5,3

A **área clínica continua a ser a área com os piores resultados**, de um modo geral todos negativos. **A maioria dos coordenadores mostra-se insatisfeita com os recursos materiais clínicos disponibilizados pela administração**, com um valor de discordância relativa à adequação do equipamentos clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros, entre outros) acima dos 56% (valor superior ao registado no biénio anterior – 55,2%), **melhorando ligeiramente o resultado em relação a consumíveis para procedimentos correntes não clínicos** (papel, toner, material de secretariado, entre outros), **ainda assim com valores de discordância de 40,2%** (uma descida face ao biénio anterior onde se registaram valores de 49,3%) e de concordância de 39,2% (o valor de concordância mais elevado no presente ano).

Analisando estes dados por ULS (quadro seguinte), verifica-se que em cerca de 61,5% das ULS, a maioria das USF respondentes se encontra insatisfeita ou muito insatisfeita com a adequação do equipamento clínico existente – atingindo-se valores superiores a 80% na ULS Almada/ Seixal (88,9%), ULS Algarve (86,7%), ULS Loures/ Odivelas (75%), ULS Tâmega e Sousa (71,4%) e ULS Arco Ribeirinho (71,4%); e valores superiores a 60% na ULS Região de Leiria (68,4%), ULS Gaia/ Espinho (68,4%), ULS Médio Ave (66,7%), ULS Lezíria (66,7%), ULS Guarda (66,7%), ULS Coimbra

(66,7%), ULS Alto Ave (64,7%), ULS Póvoa de Varzim/ Vila do Conde (63,6%) e ULS São José (61,1%).

Quanto aos consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas, entre outros), **mantêm-se os valores de discordância elevados relativos à sua adequação** (43,6% no presente ano e 43,9% em 2022/23), com uma descida no que se refere à concordância com a sua adequação (36,8% no presente estudo e 38,3% em 2022/23). No que concerne ao **material de uso clínico e farmacêutico** (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral, entre outros), e contrariamente ao biénio anterior**, registou-se um aumento de 4% em relação à discordância com a adequação destes meios (48% no presente ano e 44% em 2022/23).**

Quanto à **rapidez da resposta por parte das ULS aos problemas que dependem da sua intervenção, a maioria dos coordenadores (59,2%) considera que esta não é adequada**, com apenas 14,8% dos coordenadores a concordar com a sua adequação.

Em suma, o modelo ULS está a falhar numa das áreas que os seus mentores afirmavam que iria facilitar: o aumento da agilidade do aprovisionamento.

Foi ainda considerado o item "**possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF**", introduzido no estudo do biénio passado atendendo à potencialidade destes meios complementares de diagnóstico, tendo-se verificado que **apenas 5,3% das USF concordam que existem e são adequados na sua USF, com a grande maioria (81,6%) a discordar desta adequação**.

F3 – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde – Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros, …) na ULS (Comparativo por ULS):

2023/2024	Muito insatisfeito/ Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito/ Muito satisfeito
ULS Alentejo Central	57,1	28,6	14,3
ULS Algarve	86,7	0,0	13,3
ULS Almada / Seixal	88,9	5,6	5,6
ULS Alto Alentejo	33,3	33,3	33,3
ULS Alto Ave	64,7	17,6	17,6
ULS Alto Minho	60,0	6,7	33,3
ULS Amadora / Sintra	47,8	21,7	30,4
ULS Arco Ribeirinho	71,4	14,3	14,3
ULS Arrábida	10,0	20,0	70,0
ULS Baixo Alentejo	0,0	0,0	100,0
ULS Baixo Mondego	57,1	28,6	14,3
ULS Barcelos / Esposende	50,0	10,0	40,0
ULS Braga	45,8	25,0	29,2
ULS Castelo Branco	33,3	0,0	66,7
ULS Coimbra	66,7	4,2	29,2
ULS Cova da Beira	50,0	0,0	50,0
ULS Entre Douro e Vouga	52,9	17,6	29,4
ULS Estuário do Tejo	42,9	28,6	28,6
ULS Gaia / Espinho	68,4	15,8	15,8
ULS Guarda	66,7	33,3	0,0
ULS Lezíria	66,7	33,3	0,0
ULS Lisboa Ocidental	34,6	23,1	42,3
ULS Litoral Alentejano	N	N	N
ULS Loures / Odivelas	75,0	12,5	12,5
ULS Matosinhos	33,3	33,3	33,3
ULS Médio Ave	66,7	5,6	27,8
ULS Médio Tejo	28,6	14,3	57,1
ULS Nordeste	N	N	N
ULS Oeste	57,1	28,6	14,3
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	63,6	9,1	27,3
ULS Região de Aveiro	55,0	0,0	45,0
ULS Região de Leiria	68,4	15,8	15,8
ULS Santa Maria	55,6	11,1	33,3
ULS Santo António	29,2	29,2	41,7
ULS São João	56,5	17,4	26,1
ULS São José	61,1	16,7	22,2
ULS Tâmega e Sousa	71,4	10,7	17,9
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	53,3	26,7	20,0
ULS Viseu Dão-Lafões	60,0	20,0	20,0

N – Sem Resposta

F4 – Durante o ano de 2024 faltou, na sua USF, material que considera básico para a atividade normal de uma USF? (Comparativo com anos anteriores)

(%)	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Sim, uma a duas vezes	18,4	22,7	15,4	18,9	19,2	17,2	12,1	12,5	19,8
Sim, três a dez vezes	42,1	32	38,6	38	35,8	36,2	28,2	32,9	33,3
Sim, mais de dez vezes	30,3	36,3	40,4	32,5	36,1	37,9	51,7	50,2	40,7
Não	9,2	9	5,6	10,7	8,8	8,6	8,1	4,4	6,1

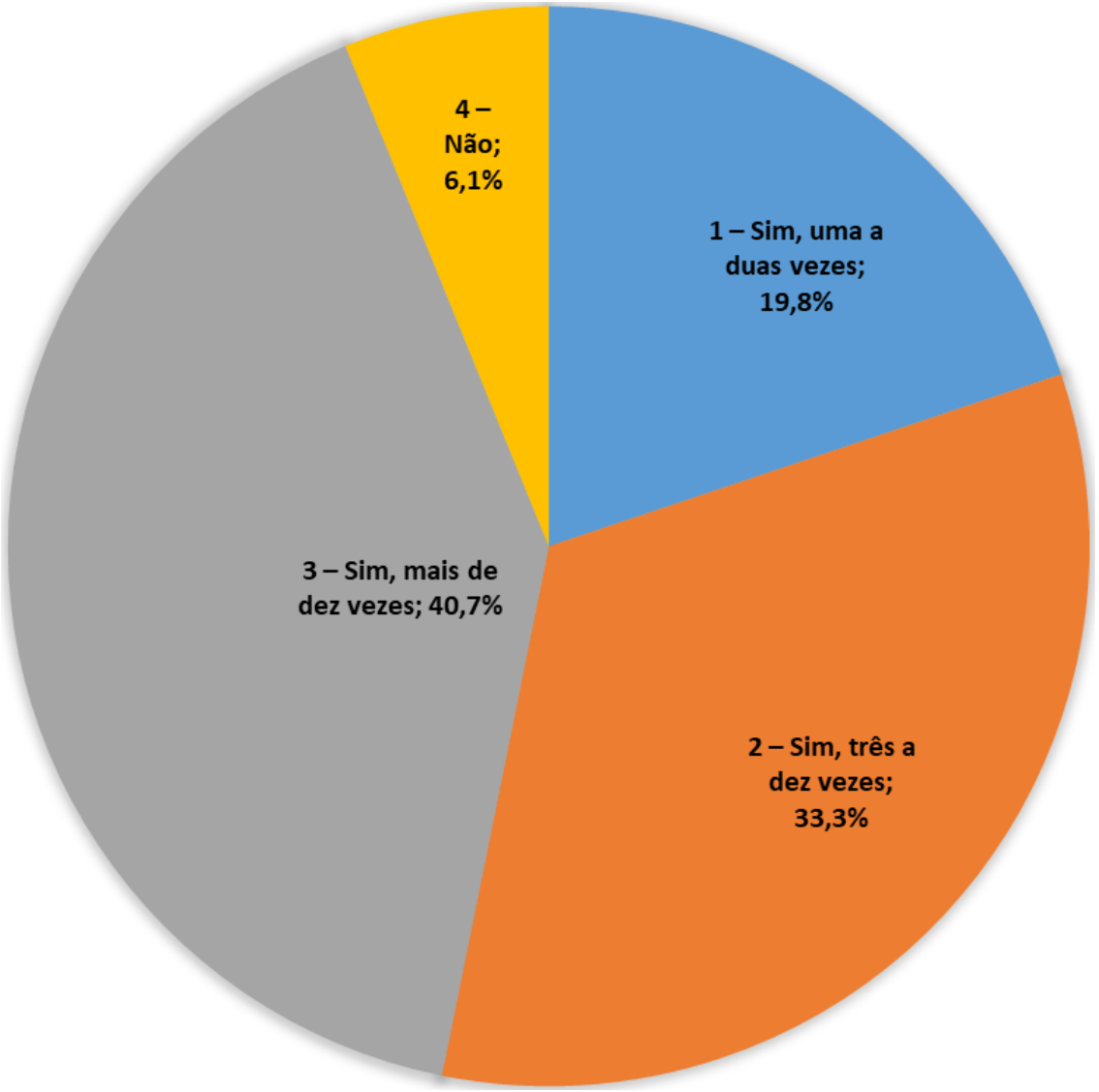


Gráfico 29 *– Referente à falta de material, na USF, considerado básico para a atividade normal de uma USF.*

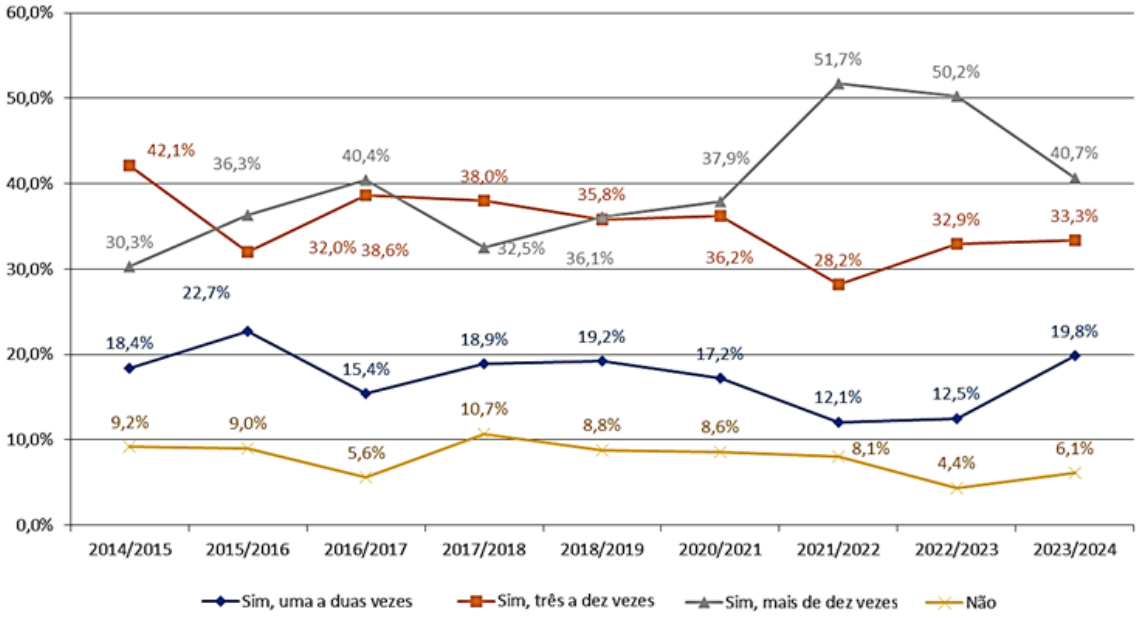


***Gráfico* 30** – *Referente à falta de material, na USF, considerado básico para a atividade normal de uma USF.*

Os valores relativos a **faltas de material básico para a atividade da USF mantêm-se elevados**, com 93,9% das unidades a terem falta de material considerado básico para a atividade normal de uma USF durante o ano, sendo que 40,7% das USF estas faltas foram registadas mais de 10 vezes, em 33,3% das USF registadas 3 a 10 vezes e em 19,8% das USF registadas uma a duas vezes.

F4.1. - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido? (Comparativo com anos anteriores)

(%)	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
No mesmo dia e sem atrasos importantes	4,9	3	7,5	3,4	1,1	3,4
No mesmo dia, mas com atrasos importantes	7,8	7,6	9,4	9,2	6,8	4,6
No dia seguinte	15,3	13,3	43,1	51,3	12	8,3
48h ou mais	72,1	76,1	39,9	36	80	83,7

Quanto à **rapidez de reposição dessas falhas**, só em 3,4% das USF é que esta reposição ocorreu, para a maioria dos casos, no mesmo dia e sem atrasos importantes – valor, que apesar de ligeiramente superior ao registado no biénio anterior (1,1%), continua a demonstrar a falência das estruturas de apoio às necessidades dos utentes e dos profissionais por parte das estruturas da administração. Entre 2018/19 e 2021/22 o valor da reposição com 48 horas ou mais de atraso tinha vindo a cair para valores na ordem dos 36%, mas desde o ano transato que se regista uma tendência de aumento atingindo este ano os 83,7% (o pior valor de sempre), o que poderá implicar um tempo de espera de pelo menos 48h (por parte dos utentes e profissionais) para a

prestação de cuidados adequados por falta de material, cujo fornecimento é da responsabilidade das ULS – um cenário inadmissível e que certamente condiciona a qualidade dos cuidados de saúde prestados à população.

Analisando estes resultados por ULS (quadro seguinte), apenas na ULS Baixo Alentejo não foram registadas faltas de material considerado básico em nenhuma das USF que a constituem; seguindo-se, com valores na ordem dos 33%, a ULS Castelo Branco (33,3%) e a ULS Estuário do Tejo (33,3%). Por outro lado, estas faltas ocorreram 10 ou mais vezes na maioria das USF respondentes da ULS Algarve (80%), ULS Tâmega e Sousa (67,9%), ULS Região de Aveiro (65%), ULS Santo António (58,3%), ULS São José (55,6%), ULS Lisboa Ocidental (53,8%), ULS São João (52,2%) e ULS Amadora/ Sintra (52,2%).

Ocorreram ainda, em 2024, faltas de material básico três a dez vezes na maioria das USF respondentes da ULS Loures/ Odivelas (62,5%), ULS Gaia/ Espinho (57,9%), ULS Oeste (57,1%) e ULS Região de Leiria (52,6%); e uma a duas vezes em todas as USF da ULS Cova da Beira (100%) e na maioria das USF da ULS Alentejo Central (71,4%), Alto Alentejo (66,7%) e ULS Arco Ribeirinho (57,1%).

Como balanço geral, estes dados demonstram a falência do sistema de aprovisionamento dos cuidados de saúde primários e que não melhorou com o modelo ULS. Apesar de se ter registado uma diminuição de cerca de 10% nas USF que reportam faltas de material mais de dez vezes no ano (40,7% atualmente contra 50,2% no ano anterior), apenas 6,1% não tiveram nenhuma falha e o tempo para resolução da falha aumentou (83,7% das USF reporta agora atrasos de 48h ou mais, 80% no ano passado).

F4.1 – Durante o ano de 2024 faltou, na sua USF, material que considera básico para a atividade normal de uma USF (em %)? (Comparativo por ULS)

2023/2024	Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
ULS Alentejo Central	71,4	14,3	0,0	14,3
ULS Algarve	6,7	13,3	80,0	0,0
ULS Almada / Seixal	11,1	44,4	38,9	5,6
ULS Alto Alentejo	66,7	33,3	0,0	0,0
ULS Alto Ave	23,5	17,6	41,2	17,6
ULS Alto Minho	20,0	33,3	40,0	6,7
ULS Amadora / Sintra	13,0	26,1	52,2	8,7
ULS Arco Ribeirinho	57,1	14,3	28,6	0,0
ULS Arrábida	30,0	20,0	20,0	30,0
ULS Baixo Alentejo	0,0	0,0	0,0	100,0
ULS Baixo Mondego	42,9	28,6	28,6	0,0
ULS Barcelos / Esposende	50,0	30,0	20,0	0,0
ULS Braga	8,3	41,7	50,0	0,0
ULS Castelo Branco	0,0	33,3	33,3	33,3
ULS Coimbra	8,3	50,0	33,3	8,3
ULS Cova da Beira	100,0	0,0	0,0	0,0
ULS Entre Douro e Vouga	23,5	41,2	29,4	5,9
ULS Estuário do Tejo	50,0	0,0	16,7	33,3
ULS Gaia / Espinho	15,8	57,9	26,3	0,0
ULS Guarda	33,3	33,3	33,3	0,0
ULS Lezíria	44,4	44,4	11,1	0,0
ULS Lisboa Ocidental	7,7	38,5	53,8	0,0
ULS Litoral Alentejano	N	N	N	N
ULS Loures / Odivelas	0,0	62,5	37,5	0,0
ULS Matosinhos	50,0	33,3	0,0	16,7
ULS Médio Ave	33,3	27,8	38,9	0,0
ULS Médio Tejo	42,9	14,3	14,3	28,6
ULS Nordeste	N	N	N	N
ULS Oeste	0,0	57,1	42,9	0,0
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	36,4	18,2	27,3	18,2
ULS Região de Aveiro	10,0	25,0	65,0	0,0
ULS Região de Leiria	15,8	52,6	31,6	0,0
ULS Santa Maria	44,4	44,4	0,0	11,1
ULS Santo António	12,5	29,2	58,3	0,0
ULS São João	8,7	30,4	52,2	8,7
ULS São José	16,7	27,8	55,6	0,0
ULS Tâmega e Sousa	7,1	25,0	67,9	0,0
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	20,0	40,0	20,0	20,0
ULS Viseu Dão-Lafões	10,0	30,0	50,0	10,0

F5 – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde (em %) – Equipa Profissional (Comparativo com anos anteriores)

(%)		2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos)	Em desacordo ou Muito em desacordo	27	33,3	31	36,9	31,8
	Nem de acordo/Nem em desacordo	10,7	13,3	10,3	9	10,9
	De acordo ou Muito de acordo	62,3	53,4	58,7	54,2	57,3

Relativamente à **composição da equipa profissional** (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos), **apenas 57,3% dos coordenadores considera ter a equipa de acordo com as necessidades,** uma ligeira subida face ao biénio anterior (onde se registou um valor de concordância de 54,2%), mas ainda assim, e uma vez mais, a evidenciar a má gestão geral dos profissionais de saúde no SNS.

Analisando os **resultados relativos à adequação da composição da equipa profissional das USF por ULS** (quadro seguinte), as ULS Alto Alentejo, ULS Baixo Alentejo e ULS Matosinhos apresentam os melhores resultados com uma concordância de 100%, seguidas pela ULS Braga (87%) e ULS Alentejo Central (85,7%). Com valores de concordância acima de 70% encontram-se ainda a ULS Gaia/Espinho, ULS Algarve, ULS Póvoa Varzim/Vila do Conde, ULS Médio Ave, ULS Almada/Seixal, ULS Tâmega e Sousa e ULS Médio Tejo.

Por sua vez, a ULS Cova da Beira apresenta o maior nível de discordância (100%), seguida pela ULS Lisboa Ocidental (57,7%), ULS Região de Aveiro (55%) e pela ULS Viseu Lafões, ULS Oeste e ULS Arrábida (a atingir valores de discordância de 50%).

F5.1 – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde (em %)? – Equipa Profissional (Comparativo por ULS)

2023/2024	Em desacordo ou Muito em desacordo	Nem de acordo/Nem em desacordo	De acordo ou Muito de acordo
ULS Alentejo Central	14,3	0,0	85,7
ULS Algarve	26,7	0,0	73,3
ULS Almada / Seixal	22,2	5,6	72,2
ULS Alto Alentejo	0,0	0,0	100,0
ULS Alto Ave	41,2	5,9	52,9
ULS Alto Minho	46,7	6,7	46,7
ULS Amadora / Sintra	47,8	13,0	39,1
ULS Arco Ribeirinho	28,6	28,6	42,9
ULS Arrábida	50,0	10,0	40,0
ULS Baixo Alentejo	0,0	0,0	100,0
ULS Baixo Mondego	42,9	28,6	28,6
ULS Barcelos / Esposende	40,0	10,0	50,0
ULS Braga	8,7	4,3	87,0
ULS Castelo Branco	33,3	0,0	66,7
ULS Coimbra	25,0	16,7	58,3
ULS Cova da Beira	100,0	0,0	0,0
ULS Entre Douro e Vouga	29,4	17,6	52,9
ULS Estuário do Tejo	16,7	16,7	66,7
ULS Gaia / Espinho	26,3	0,0	73,7
ULS Guarda	0,0	66,7	33,3
ULS Lezíria	11,1	33,3	55,6
ULS Lisboa Ocidental	57,7	3,8	38,5
ULS Litoral Alentejano	**N**	**N**	**N**
ULS Loures / Odivelas	37,5	12,5	50,0
ULS Matosinhos	0,0	0,0	100,0
ULS Médio Ave	22,2	5,6	72,2
ULS Médio Tejo	28,6	0,0	71,4
ULS Nordeste	**N**	**N**	**N**
ULS Oeste	50,0	33,3	16,7
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	27,3	0,0	72,7
ULS Região de Aveiro	55,0	15,0	30,0
ULS Região de Leiria	47,4	0,0	52,6
ULS Santa Maria	33,3	11,1	55,6
ULS Santo António	20,8	16,7	62,5
ULS São João	26,1	13,0	60,9
ULS São José	44,4	16,7	38,9
ULS Tâmega e Sousa	14,3	14,3	71,4
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	20,0	26,7	53,3
ULS Viseu Dão-Lafões	50,0	0,0	50,0

N – Sem Resposta

F6 – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde (em %) – Central Telefónica (Comparativo com anos anteriores)

(%)		2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Central telefónica	Em desacordo ou Muito em desacordo	78,9	85,8	91,8	87,2	86,9	85,4	51,8	47,7	44,7
	Nem de acordo/Nem em desacordo	9,7	5,7	1,5	6,8	5,6	5,9	13,1	10,5	12,8
	De acordo ou Muito de acordo	11,4	8,5	6,7	6	7,6	8,7	35,1	41,8	42,5

Relativamente à **central telefónica**, de uma forma geral, os coordenadores consideram que esta não se encontra adequada à atividade dos profissionais de saúde (44,7%), uma ligeira descida face ao resultado do biénio anterior (47,7%).

F6 – A sua USF tem instalada uma solução de substituição da central telefónica? (Comparativo com anos anteriores)

(%)	2022/23	2023/24
Sim - Teleq	58,6	14,9%
Sim – SARA 2.0	-	60,1%
Não	41,4	25%

Importa referir que 75% das USF inquiridas já têm um sistema alternativo à Central Telefónica tradicional (um aumento de 16,4% face ao biénio anterior), mas ainda existem 25% sem acesso a este sistema de apoio e interface telefónico entre a unidade e os utentes.

F6.1. – Enquanto coordenador de uma USF como classifica a satisfação da sua equipa em relação à solução existente na sua USF?

(%)	Central Telefónica tradicional	SARA 2.0	TeleQ
Muito insatisfeito/a	58,3	7,6	1,6
Insatisfeito/a	27,2	17,3	9,7
Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a	10,7	17,3	8,1
Satisfeito/a	2,9	36,9	54,8
Muito satisfeito/a	1,0	20,9	25,8

Relativamente às USF com centrais telefónicas tradicionais, a maioria (85,5%) mantém-se insatisfeita e muito insatisfeita com a solução (uma ligeira descida face ao valor registado em

2022/23 de 90,85%). Já em relação ao sistema TeleQ, a maioria dos coordenadores mantém-se satisfeita (80,6%), numa percentagem semelhante à registada no biénio anterior (79,33%). Esta satisfação assume um valor menos expressivo em relação ao sistema SARA 2.0. com 57,8% dos coordenadores satisfeitos e cerca de 25% insatisfeitos com o seu funcionamento.

Importa questionar as causas para a ausência de disseminação do sistema TeleQ a todas as USF (melhorando as condições de trabalho dos profissionais e de acesso dos utentes) e no caso das USF que já dispõem do sistema TeleQ ou SARA 2.0., compreender os motivos que estão na base da insatisfação reportada, de modo a serem definidas estratégias para os colmatar.

G. Condições Laborais dos profissionais de saúde na USF

G1 – Na USF onde trabalho, em relação ao número de profissionais previsto para a USF faltam: (Comparativo com anos anteriores)

		Enfermeiros	Médicos	Secretários Clínicos
Média	**2018/2019**	0,3	0,3	0,5
	2020/2021	1,1	1,2	1,3
	2021/2022	1,1	1,3	1,1
	2022/2023	0,9	1,1	1,0
	2023/2024	0,85	1,16	0,87

Estes dados parecem demonstrar que a situação tem vindo a melhorar ligeiramente desde 2020/21, ainda que, em média, continue **a faltar um profissional de cada grupo profissional nas USF em relação ao que estava acordado** e nos encontremos distantes dos resultados registados em 2018/2019. Esta carência assume uma maior expressão no grupo dos médicos, seguido do grupo dos secretários clínicos e do grupo dos enfermeiros.

G2. - 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)? (Comparativo com anos anteriores)

(%)	2014/15	2016/17	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Sim	20,9	41,2	33,1	35,8	34,2	32,1	32,2	38,8
Não	79,1	58,8	66,9	64,2	65,8	67,9	67,8	61,2

Em 61,2% 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 acima do desejável ano após ano, merecem uma atenção redobrada por parte da administração, de forma a combater o burnout e promover um equilíbrio entre a vida profissional e pessoal/familiar dos profissionais, ambos aspetos essenciais na promoção de um ambiente de trabalho salutogénico.

G3 - Na sua USF nos últimos 12 meses, houve algum profissional com ausência ao trabalho superior a 30 dias? (Comparativo com anos anteriores)

(%)	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Sim	77,5	86,3	87,1	85,7	82,3
Não	22,5	13,7	12,9	14,3	17,7

G3.1. Se sim. Como foi feita a sua substituição? (Comparativo com anos anteriores)

(%)	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Intersubstituição pelos profissionais da equipa	69,7	69,1	65,6	65,9	86,9
Substituição por profissional fora da equipa	7,4	3,4	5,1	6,3	35,6
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	1,5

Em 82,3% das USF respondentes, nos últimos 12 meses, **houve pelo menos um profissional ausente mais de 30 dias**, sendo que **na maioria (86,9%) a intersubstituição foi assegurada pelos profissionais da equipa** e em 35,6% das USF a intersubstituição foi efetuada por profissionais fora da equipa. Os dados não são comparáveis com o ano passado porque, este ano, foi permitida a opção por mais de uma alternativa.

Aqui salientar que algumas ULS estão a fazer concursos para contratar médicos de família para uma bolsa de profissionais que podem ativar para colmatar estas ausências, como a ULS Braga, a ULS Santo António e a ULS Gaia/Espinho. Uma boa prática a replicar.

H. Ligação à Comunidade

H1 – A sua USF tem instalada comissão de utentes/liga de amigos? (Comparativo com anos anteriores)

	(%)	2022/23	2023/24
A sua USF tem instalada comissão de utentes/liga de amigos?	**Sim**	25,5	27,9
	Não	74,5	72,1

A comissão de utentes e respetivas reuniões ajudam a estabelecer pontes entre as unidades e comunidade. Como podemos observar a maior parte delas (72,1%) não têm instalada uma comissão de utentes.

H2 - Enquanto coordenador de uma USF como classifica a satisfação da sua equipa na articulação com as diferentes estruturas da comunidade servida pelo ULS a que a sua USF pertence? (Comparativo com anos anteriores)

	(%)	2022/23	2023/24
Projetos sociais, grupos comunitários, atividades no terreno que contribuam para uma melhor reinserção social e qualidade de vida das pessoas	**Muito insatisfeito/a**	6,3	6,4
	Insatisfeito/a	20,5	23,5
	Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a	41,0	39,5
	Satisfeito/a	29,5	26,0
	Muito satisfeito/a	2,7	4,6
Hospital(is) de referência da minha ULS (se mais do que um tentar responder tendo na ideia a situação geral)	**Muito insatisfeito/a**	18,1	15,7
	Insatisfeito/a	43,3	41,1
	Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a	22,3	26,3
	Satisfeito/a	15,8	16,5
	Muito satisfeito/a	0,6	0,4
Câmara(s) Municipal(is) da área de atuação da minha USF (se mais do que uma tentar responder tendo na ideia a situação geral)	**Muito insatisfeito/a**	9,7	11,9
	Insatisfeito/a	26,0	24,5
	Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a	36,3	33,9
	Satisfeito/a	22,5	24,7
	Muito satisfeito/a	5,5	4,9
Junta(s) de Freguesia da área de atuação da minha USF (se mais do que uma tentar responder tendo na ideia a situação geral)	**Muito insatisfeito/a**	8,5	8,2
	Insatisfeito/a	16,8	15,7
	Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a	39,2	39,2
	Satisfeito/a	27,8	27,9
	Muito satisfeito/a	7,6	8,9
Equipamentos e estruturas disponíveis na comunidade (bibliotecas, escolas, ginásios, equipamentos culturais)	**Muito insatisfeito/a**	5,8	4,9
	Insatisfeito/a	16,0	14,1
	Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a	37,5	40,6
	Satisfeito/a	34,4	33,7
	Muito satisfeito/a	6,3	6,7
Comissão de Utentes	**Muito insatisfeito/a**	9,2	7,4
	Insatisfeito/a	9,7	13,6
	Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a	45,6	41,3
	Satisfeito/a	24,9	26,9
	Muito satisfeito/a	10,6	10,7

Para além da existência de estruturas da comunidade é preciso a existência de articulação com as diferentes unidades. A perceção não se alterou muito do ano anterior sendo alarmante que a maior fatia é de indiferença (Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a) quanto à articulação em todos os setores representando cerca de 40%. Exceção feita aos hospitais de referência em que a maior parte das unidades se sente insatisfeita (41,1%), quando se observam os extemos positivos (Satisfeitos e muito satisfeitos) e os extremos negativos (Insatisfeitos ou muito insatisfeitos) verifica-se que o aspeto mais negativo se prende com a articulação com o Hospital de referência (56,8%) apesar de ligeiramente melhor que no estudo anterior (61,4%). No outro polo, o aspeto mais positivo corresponde à articulação com bibliotecas, escolas, ginásios, equipamentos culturais (40,4%) que também já se verificava na avaliação anterior com 40,7%.

I. Segurança e Bem-Estar dos profissionais

A segurança e bem-estar dos profissionais continua a ser uma área que necessita de intervenção urgente, pois a violência contra os profissionais de saúde continua a apresentar números preocupantes,

I1 – 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? (Comparativo com anos anteriores)

(%)	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
	Sim	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	34,1

No que concerne à segurança e bem-estar dos profissionais verifica-se que 34,1% dos respondentes refere ter existido pelo menos um acidente no seu local de trabalho relacionado com a sua atividade profissional nos últimos 12 meses. Nota-se uma ligeira diminuição em relação aos anos de 2022/23 e 2021/22, cujos valores foram 39,7% e 36,7% respetivamente.

A **segurança e bem-estar dos profissionais** continua a ser uma área que necessita de intervenção urgente, pois a **violência sobre profissionais de saúde** continua a apresentar números preocupantes com 79,3% das USF a reportar pelo menos um episódio violência nas suas USF. De acordo com as respostas dos profissionais, a forma de violência contra os profissionais de saúde mais frequente é a violência psicológica, que apesar de uma discreta diminuição em relação ao ano anterior, continua a registar um valor demasiado elevado (63,9%), seguida pelo assédio sobre os profissionais de saúde, com 49,9%, onde se verifica um aumento em relação a 2022/23, em que registou 44,2% das respostas e a 2021/22, que foi de 42,.8%, notando-se uma curva crescente preocupante.

I2 – Na sua USF registou-se nos últimos 12 meses, algum caso de: (Comparativo com anos anteriores)

Percentagem de USF que referiu ter tido pelo menos um caso de:	2021/22	2022/23	2023/24
Violência física[4] sobre profissionais de saúde na USF	23,1	22,3	16,9
Assédio[5] sobre profissionais de saúde na USF	42,8	44,2	45,9
Violência Psicológica[6] sobre profissionais de saúde na USF	68,1	66,0	63,9
Violência sexual[7] sobre profissionais de saúde na USF	1,4	1,3	2,7
Violência contra a propriedade pessoal[8] dos profissionais de saúde na USF	17,7	14,7	14,9

I3 – Existe algum procedimento na sua USF para abordar a violência sobre os profissionais de saúde? (Comparativo com anos anteriores)

(%)	2021/22	2022/23	2023/24
Sim	78,5	84,8	83,2
Não	21,5	15,2	16,8

83,2% dos respondentes refere existir na USF um procedimento elaborado para abordar a violência sobre os profissionais de saúde, um número ligeiramente inferior ao ano anterior (84,4%), sendo que 54,2% considera-se satisfeito com o mesmo, um número também inferior a

[4] 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.

[5] 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.

[6] 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).

[7] Entende-se V**iolência 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).

[8] 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.

2022/23, em que 58,2% estavam satisfeitos ou muito satisfeitos. Apesar do número de muito insatisfeitos (1.9%) ter diminuído em relação ao ano transato (2.9%), verifica-se um aumento de insatisfeitos (8.8% em 2022/23 e 10.8% em 2023/24).

I3.1. Se sim, como classifica a sua satisfação em relação ao procedimento existente na sua USF para abordar a violência: (Comparativo com anos anteriores)

(%)	2021/22	2022/23	2023/24
Muito insatisfeito/	4,8	2,9	1,9
Insatisfeito/a	12,4	8,8	10,8
Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a	32,0	30,1	33,1
Satisfeito/a	44,7	49,9	48,4
Muito satisfeito/a	6,0	8,3	5,8

I4– Quanto ao Plano para a Prevenção da Violência no Setor da Saúde, quanto à sua capacidade de dar resposta aos seus objetivos, considera que está: (Comparativo com anos anteriores)

(%)	2022/23	2023/24
Muito insatisfeito/	20,7	17,6
Insatisfeito/a	30,6	37,0
Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a	30,2	43,8
Satisfeito/a	17,6	0,0
Muito satisfeito/a	0,9	1,6

Relativamente ao Plano de Prevenção da Violência no Setor da Saúde, verifica-se que 54.6% está muito insatisfeito/insatisfeito" com o mesmo e 43.8% responderam "nem satisfeito nem insatisfeito". Apenas 1.6% referiu estar "muito satisfeito", tendo a resposta "satisfeito" ficado com 0.0%. Estes resultados poderão demonstrar desadequação atual do plano ou mesmo a falta de meios ou de divulgação do mesmo juntos dos profissionais. Por outro lado, a desagregação do nível regional e institucional do Plano para a Prevenção da Violência no Setor da Saúde, com a instituição das ULS e desativação das ARS e ACES, unidades em que a estratégia do plano assentava na sua essência, pode ter tido também o seu contributo para este resultado.

J. Evolução Das Políticas

A secção **"Evolução das Políticas"** reflete as perceções dos coordenadores das USF relativamente às alterações políticas recentes, bem como às medidas planeadas ou em discussão. Este capítulo foca-se essencialmente em aspetos relacionados com a remuneração, contratualização, carreiras profissionais e a organização do SNS.

A análise dos dados revela um quadro de descontentamento claro e fundamentado entre os coordenadores das USF relativamente à implementação das Unidades Locais de Saúde e à extinção das Administrações Regionais de Saúde. A criação das ULS foi uma medida unilateral da Direção-Executiva do SNS, implementada sem estar no programa eleitoral do governo e sem um envolvimento adequado dos profissionais de saúde, e, mais grave ainda, na ausência de evidência sólida que justificasse essa reorganização. Tudo isto tem de levantar questões sobre a sua eficácia e impacto no funcionamento do SNS.

Relativamente às alterações recentes ou propostas das políticas de saúde em relação às várias áreas estudadas - Remuneração e Contratualização, Carreiras profissionais e Política da Saúde e Organização do SNS, destacam-se as medidas que receberam a maior percentagem de aprovação (acima de 80%) entre os coordenadores das USF, refletindo um forte consenso em torno da sua implementação.

Revisão do conceito de pagamento por desempenho (89,3% de concordância): A revisão do pagamento por desempenho, incluindo as tarefas dos Conselhos Técnicos das USF, é amplamente apoiada. Isto reflete a necessidade de um sistema de remuneração que valorize todas as contribuições dos profissionais, não apenas as atividades específicas.

J1 - 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 (Geral)

(%)	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	2,3	8,4	89,3
Valorização no IDE da satisfação e participação dos utentes e da comunidade	29,0	26,8	44,2
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.	13,5	14,6	71,9
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.	18,9	21,0	60,2
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.	18,9	19,8	61,3
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.	8,2	14,1	77,6

Criação da carreira de técnico superior de secretariado clínico (91,8% de concordância): A criação desta carreira é amplamente apoiada, sublinhando a necessidade de reconhecimento formal e desenvolvimento de uma carreira para estes profissionais, que são essenciais no funcionamento das USF.

J1 - 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 (Geral)

(%)	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	18,7	25,5	55,8
Incorporação de médicos assistentes (sem a especialidade de MGF a exercer em áreas para as quais só a MGF está habilitada a exercer como está previsto no plano emergência)	94,1	3,6	2,3
Criação da carreira de técnico superior de secretariado clínico	1,0	7,1	91,8

Política da Saúde e Organização do SNS:

1. Criação de Centros para atestado para Carta de Condução e outros atestados similares (93,7% de concordância): A criação de centros próprios para a emissão de atestados, libertando as USF desta tarefa, é uma das propostas mais apoiadas, sugerindo a necessidade de reduzir a carga administrativa nas USF.
2. Criação de Equipas de apoio médico a ERPI (85,8% de concordância): Com um elevado nível de aceitação, esta proposta sugere a criação de equipas próprias no SNS para prestar apoio médico às ERPI, libertando assim as USF dessas tarefas. Ao retirar essa responsabilidade das USF, esta medida permite uma maior focalização dos profissionais nas funções primárias da USF, melhorando a eficiência e o cuidado prestado aos utentes – outra medida que a USF-AN tem defendido ano após ano, mas que tarda ser concretizada e que poderia ser levada a cabo pelo setor social.

3. Constituição de uma bolsa de profissionais para cobrir ausências prolongadas (85,4% de concordância): Esta medida, aprovada por uma grande maioria, visa criar uma bolsa de profissionais que não trabalhem nas unidades funcionais da ULS ou que, voluntariamente, realizem trabalho extraordinário para cobrir ausências prolongadas. Esta solução permite assegurar a continuidade dos serviços nas unidades, minimizando o impacto de ausências prolongadas, como licenças ou baixas médicas, e garantindo uma melhor organização e resposta

aos utentes. Há algumas ULS já estão a fazer concursos para a constituição dessa bolsa - uma medida a reforçar e que a USF-AN tem defendido ano após ano.

4. Criação de Equipas de acompanhamento individual para utentes que não queiram inscrição numa USF (80,4% de concordância): Esta medida, também com forte apoio, propõe a criação de equipas próprias no SNS para fornecer acompanhamento pontual ou temporário a utentes que optem por não se inscrever numa USF. Esta iniciativa visa aliviar as USF de tarefas não regulares, permitindo que as unidades se concentrem na gestão continuada dos seus utentes, enquanto garante que todos os cidadãos têm acesso a cuidados de saúde, mesmo que prefiram não se vincular a uma USF.

5. Alocação de tempo específico para estudo/formação pessoal no horário de 35h (79,9% de concordância): A importância de reservar tempo para a formação pessoal é amplamente reconhecida, permitindo aos profissionais atualizarem os seus conhecimentos e melhorarem a prática clínica.

J1 - 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 (Geral)

(%)	Muito em desacordo/ Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo/ Muito de acordo
Constituição de uma bolsa de profissionais que não trabalhem nas unidades funcionais da ULS (ou que quando trabalhem nestas unidades se voluntariem para este trabalho em regime de trabalho extraordinário) para que cada ULS que possa assegurar as ausências de profissionais das unidades funcionais com ausências superiores a duas semanas.	6,7	7,9	85,4
Definição dos critérios para manutenção em USF	9,4	12,8	77,8
Alocação de tempo específico para investigação no horário de 35h	12,4	23,2	64,3
Alocação de tempo específico para estudo/formação pessoal no horário de 35h	7,3	12,8	79,9
Necessidade de existir um modelo de acreditação das USF	3,8	26,4	69,8
Necessidade de existir um modelo de avaliação DIOR-CSP	9,2	25,3	65,5
Concordância com o modelo atual de avaliação DIOR-CSP (2019)	47,9	36,0	16,0
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	16,1	19,1	64,8
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	1,3	5,1	93,7
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	8,9	12,9	78,2
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	4,2	10,0	85,8
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	6,2	13,4	80,4
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	78,5	11,2	10,3

J1 - 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 (Geral)

(%)	Muito em desacordo/ Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo/ Muito de acordo
Implementação das USF modelo C	33,9	38,4	27,8
Reverter a generalização das ULS, voltando a haver ACES, mas com autonomia semelhante às atuais ULS	15,8	33,2	51,0
Manter as ULS, mas com duas áreas separadas e com o mesmo nível de autonomia: CSP e Hospitais.	15,2	25,3	59,6

As altas taxas de aprovação destas medidas demostram uma clara vontade de melhorar a organização interna das USF e aliviar as equipas de tarefas administrativas e de acompanhamento que não estão diretamente relacionadas com os cuidados de saúde continuados. A criação de equipas especializadas e de centros para tarefas específicas tem como objetivo otimizar o tempo e os recursos das USF, enquanto oferece uma melhor resposta às necessidades da população.

Existe, ainda, um conjunto de medidas que têm mais aprovação (entre 60 e 80%) do que desaprovação, como:

1. A autonomia na gestão interna das USF, especialmente no que se refere à definição da carga horária dos profissionais, foi defendida por 77,6% dos coordenadores. Este apoio reflete uma vontade expressiva de maior independência e flexibilidade na tomada de decisões organizativas, com o objetivo de adequar as unidades às realidades locais e às necessidades específicas de cada equipa.
2. A possibilidade de adotar a semana de 4 dias, sem redução da carga horária semanal, foi apoiada por 60,2% dos inquiridos. Esta mudança representa uma tendência crescente de flexibilização da organização do trabalho, promovendo uma melhor gestão do tempo e potencialmente um maior equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, o principal problema identificado pelos coordenadores (ver Capítulo 2), sem comprometer a produtividade assistencial.
3. A criação de Centros de atendimento para episódios agudos/contactos esporádicos nos Agrupamentos de Centros de Saúde (78,2% de concordância): A criação de centros específicos para gerir episódios agudos e contactos pontuais, também recebeu apoio, refletindo a necessidade de uma gestão mais eficiente das urgências e de contactos não programados.

4. A 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 (64,8% de concordância);
5. Quatro medidas mais relacionadas com aspetos mais organizacionais das USF , como a definição dos critérios para manutenção em USF (77,8% de concordância), necessidade de existir um modelo de acreditação das USF (69,8% de concordância), necessidade de existir um modelo de avaliação DIOR-CSP (65,5% de concordância), Alocação de tempo específico para estudo/formação pessoal no horário de 35h (79,9% de concordância), 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 (65,5% de concordância)

Por outro lado, há também um conjunto significativo de medidas que foram amplamente contestadas. Essas medidas, nomeadamente a implementação das Unidades Locais de Saúde e a extinção das Administrações Regionais de Saúde, geraram forte desacordo, levantando sérias dúvidas sobre a sua justificação e o impacto que poderão ter na organização e eficiência do SNS.

Desacordo com a Extinção das ARS, 36,1% dos coordenadores estão em desacordo ou muito em desacordo com a extinção das ARS, ao passo que apenas 22,9% expressam concordância com essa medida. Este dado sublinha uma divisão substancial entre os profissionais, onde a maioria não apoia esta alteração estrutural significativa. O elevado nível de incerteza (40,9% "nem de acordo nem em desacordo") reflete ainda a falta de clareza sobre as implicações práticas da extinção das ARS, levantando questões sobre o planeamento e a comunicação deste processo.

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

(%)	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	36,1	40,9	22,9

Desaprovação em relação à generalização das ULS:

A insatisfação torna-se ainda mais evidente quando analisamos as perceções sobre a generalização das ULS a nível nacional. Uns impressionantes 56,4% dos coordenadores manifestam estar "em desacordo" ou "muito em desacordo" com essa medida. Somente 14,5% concordam com a expansão das ULS para todo o território nacional. Este dado confirma que a generalização das ULS não responde às expectativas e necessidades dos profissionais nem reflete as realidades locais das USF, sendo percebida como uma imposição inadequada e desajustada às necessidades operacionais dos CSP.

J3 - Em relação à generalização das ULS para todo o território nacional e de um modo geral, considera que está: (Geral)

(%)	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	56,4	29,1	14,5

Adicionalmente, 51% dos inquiridos são favoráveis a reverter a generalização das ULS, propondo o regresso aos Agrupamentos de Centros de Saúde - ACES, mas com a importante ressalva de que estes deveriam dispor de uma autonomia semelhante à das atuais ULS. Este dado sugere que, embora exista espaço para evolução na organização do SNS, a solução não passa pela uniformização forçada do modelo ULS, mas sim pela criação de estruturas mais flexíveis e descentralizadas, adaptadas às especificidades regionais e locais.

A incorporação de médicos assistentes (sem a especialidade de MGF a exercer em áreas para as quais só a MGF está habilitada a exercer como está previsto no plano emergência para a Saúde) mereceu a maior percentagem de desaprovação (94,1%) de todo o estudo. A salvaguarda da qualidade dos cuidados é uma área fundamental na procura de soluções, se não existe, puramente e simplesmente, não são soluções.

Outra área que tem suscitado muita polémica, a constituição de USF C, apenas tem a aprovação de 27,8% dos coordenadores (uma das medidas que tem menos aprovação), sendo que 33,9% a desaprovam, não parecendo uma medida que vá ter adesão por parte dos profissionais de saúde.

A análise das perceções dos coordenadores das USF revela uma tendência de aceitação para a revisão do pagamento por desempenho e a introdução de novos modelos de organização do trabalho, como a semana de 4 dias. Estes resultados demonstram uma abertura crescente para inovações que promovam a eficiência dos serviços, enquanto reconhecem o valor do trabalho realizado pelos profissionais em diferentes esferas.

A autonomia das USF continua a ser um tema de debate, com uma forte defesa por parte dos inquiridos. A descentralização da tomada de decisões, especialmente no que se refere à gestão da carga horária e organização interna das USF, surge como uma necessidade emergente, que tem encontrado resistências recorrentes na sua implementação prática.

Outro ponto muito relevante é a crescente insatisfação com a evolução das políticas de saúde. No estudo anterior, 80,6% dos coordenadores já expressavam descontentamento com a reforma dos CSP e esta tendência manteve-se no estudo de 2023/2024. No estudo atual, verifica-se que as críticas mais contundentes continuam a incidir sobre a implementação de políticas que afetam diretamente o desempenho das USF. A nova política de extinção das ARS e a criação das ULS continua a gerar descontentamento, com a maioria dos coordenadores a discordar da generalização das ULS e a considerarem que esta medida não só não responde às necessidades específicas das USF, como perturba a atividade a sua atividade (ver capítulo M).

Em suma, a evolução das políticas nos CSP teve outrora avanços importantes, como a introdução de novos modelos de pagamento por desempenho. No entanto, a falta de autonomia atribuída às USF e a dificuldade em implementar modelos organizacionais que se adaptem às realidades específicas dos CSP continuam a ser obstáculos importantes para o progresso do setor. A continuidade da insatisfação com a evolução das políticas sugere que, apesar das mudanças, as soluções aplicadas ainda não conseguem responder de forma eficaz às necessidades e expectativas dos profissionais e das USF.

K. Contratualização

K1 – Por favor, indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações sobre a contratualização: (Comparativo com anos anteriores)

(%)		2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2016/17	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
A contratualização é um estímulo para trabalhar com maior qualidade,	Em desacordo ou Muito em desacordo	14,9	22,3	13,6	17	37,4	31,8	22,8	19,9	18,8	17,5	23,3	16,5
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	11,9	11,7	12,8	17	11,6	13,6	22,8	19,4	16,5	19,2	15,6	19,2
	De acordo ou Muito de acordo	73,1	66	73,6	65,9	51	54,5	54,4	60,8	64,8	63,3	61,1	64,3
A contratualização é uma negociação transparente,	Em desacordo ou Muito em desacordo	48,8	61,2	65,6	73,3	75,9	63	57,4	41,6	41,1	43,3	52,1	41,0
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	22	22,3	15,2	13,3	14,4	26	26,9	30,6	29,8	29,9	25	25,8
	De acordo ou Muito de acordo	29,3	16,5	19,2	13,3	9,7	11	15,7	27,8	29,1	26,9	23	33,3

K1 – (Cont.) - Por favor, indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações sobre a contratualização: (Comparativo com anos anteriores)

(%)		2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2016/17	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
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	78,3	78,5	82,2
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	-	-	12,8	0	10,1	10,4	10	14	11,3	8,9
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	-	15,3	19,1	8,6	0,1	6	7,8	10,2	8,9
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	9,9
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	-	-	1,6	5,5	3,5	7,3	4	6,2	6,6	6,4
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	-	92,7	87,3	92,6	82	88,4	85,4	85,4	83,7
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	63,6
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	-	-	27,6	27,1	28,4	35,2	31,7	36,4	30	24,8
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	-	7,7	16,2	17,1	23,6	22,8	20,5	18,5	11,6

K1 – (Cont.) - Por favor, indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações sobre a contratualização: (Comparativo com anos anteriores)

(%)		2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2016/17	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
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	62,5
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	-	-	11,3	21,8	28,7	33,89	31,5	36,2	31,5	25,0
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	-	3,1	8,1	10,9	20,28	21,3	18,6	16,6	12,5
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	69,2
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	-	-	8,6	10,5	14,8	28	24,8	24,8	23,2	18,2
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	-	9,1	14,4	16,6	23,1	24,6	23	16,8	12,6
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	36,5
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	-	-	28,7	28	31,7	20,2	21,4	27,3	25,3	28,6
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	-	22,1	38,3	39,6	56,1	55,5	40,2	39,7	35,0

K1 – Por favor, indique o seu grau de concordância com a seguinte afirmação sobre a contratualização: (em %) A contratualização é um estímulo para trabalhar com maior qualidade:

2023/2024	Muito em desacordo/ Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo/ Muito de acordo
ULS Alentejo Central	0,0	28,6	71,4
ULS Algarve	20,0	20,0	60,0
ULS Almada / Seixal	11,1	16,7	72,2
ULS Alto Alentejo	33,3	0,0	66,7
ULS Alto Ave	17,6	17,6	64,7
ULS Alto Minho	0,0	20,0	80,0
ULS Amadora / Sintra	39,1	13,0	47,8
ULS Arco Ribeirinho	14,3	42,9	42,9
ULS Arrábida	33,3	33,3	33,3
ULS Baixo Alentejo	0,0	0,0	100,0
ULS Baixo Mondego	14,3	28,6	57,1
ULS Barcelos / Esposende	22,2	0,0	77,8
ULS Braga	20,8	20,8	58,3
ULS Castelo Branco	0,0	0,0	100,0
ULS Coimbra	12,5	25,0	62,5
ULS Cova da Beira	50,0	0,0	50,0
ULS Entre Douro e Vouga	23,5	17,6	58,8
ULS Estuário do Tejo	16,7	0,0	83,3
ULS Gaia / Espinho	15,8	31,6	52,6
ULS Guarda	33,3	0,0	66,7
ULS Lezíria	22,2	33,3	44,4
ULS Lisboa Ocidental	12,0	4,0	84,0
ULS Litoral Alentejano	N	N	N
ULS Loures / Odivelas	14,3	42,9	42,9
ULS Matosinhos	16,7	33,3	50,0
ULS Médio Ave	5,6	11,1	83,3
ULS Médio Tejo	14,3	28,6	57,1
ULS Nordeste	N	N	N
ULS Oeste	0,0	28,6	71,4
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	0,0	36,4	63,6
ULS Região de Aveiro	15,8	26,3	57,9
ULS Região de Leiria	10,5	0,0	89,5
ULS Santa Maria	11,1	0,0	88,9
ULS Santo António	25,0	20,8	54,2
ULS São João	13,0	17,4	69,6
ULS São José	16,7	33,3	50,0
ULS Tâmega e Sousa	28,6	10,7	60,7
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	6,7	26,7	66,7
ULS Viseu Dão-Lafões	10,0	20,0	70,0

N – Sem Resposta

K1 – Por favor, indique o seu grau de concordância com a seguinte afirmação sobre a contratualização: (em %) O processo de contratualização, em termos globais, tem vindo a melhorar ao longo dos anos,

2023/2024	Muito em desacordo/ Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo/ Muito de acordo
ULS Alentejo Central	0,0	14,3	85,7
ULS Algarve	28,6	28,6	42,9
ULS Almada / Seixal	16,7	38,9	44,4
ULS Alto Alentejo	66,7	0,0	33,3
ULS Alto Ave	43,8	43,8	12,5
ULS Alto Minho	33,3	40,0	26,7
ULS Amadora / Sintra	45,5	18,2	36,4
ULS Arco Ribeirinho	42,9	42,9	14,3
ULS Arrábida	50,0	25,0	25,0
ULS Baixo Alentejo	0,0	0,0	100,0
ULS Baixo Mondego	83,3	16,7	0,0
ULS Barcelos / Esposende	33,3	11,1	55,6
ULS Braga	45,8	25,0	29,2
ULS Castelo Branco	0,0	66,7	33,3
ULS Coimbra	45,8	12,5	41,7
ULS Cova da Beira	0,0	100,0	0,0
ULS Entre Douro e Vouga	62,5	18,8	18,8
ULS Estuário do Tejo	33,3	66,7	0,0
ULS Gaia / Espinho	36,8	42,1	21,1
ULS Guarda	33,3	33,3	33,3
ULS Lezíria	12,5	50,0	37,5
ULS Lisboa Ocidental	12,0	24,0	64,0
ULS Litoral Alentejano	N	N	N
ULS Loures / Odivelas	62,5	25,0	12,5
ULS Matosinhos	33,3	33,3	33,3
ULS Médio Ave	18,8	62,5	18,8
ULS Médio Tejo	14,3	28,6	57,1
ULS Nordeste	N	N	N
ULS Oeste	42,9	14,3	42,9
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	30,0	30,0	40,0
ULS Região de Aveiro	42,1	21,1	36,8
ULS Região de Leiria	22,2	27,8	50,0
ULS Santa Maria	33,3	33,3	33,3
ULS Santo António	26,1	26,1	47,8
ULS São João	54,5	13,6	31,8
ULS São José	33,3	27,8	38,9
ULS Tâmega e Sousa	60,7	17,9	21,4
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	30,8	46,2	23,1
ULS Viseu Dão-Lafões	20,0	30,0	50,0

N – Sem Resposta

K2 – Por favor, indique o seu grau de concordância com os seguintes elementos: (Comparativo com anos anteriores)

(%)		2016/17	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
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	12,3
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	17,3	19,2	14,6	23,8	19,6	20,7	23,6
	De acordo ou Muito de acordo	76,4	72,6	77	61,3	67,1	67,7	64,1
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	9,0
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	9,3	13,4	14,5	28,2	26,6	24,7	27,1
	De acordo ou Muito de acordo	86,1	80,3	80,4	60,3	62	63,1	63,9
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	12,5
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	33,4	35,4	35	43,1	41,2	42,2	43,8
	De acordo ou Muito de acordo	59,2	54,8	58,8	46,7	44,9	35,4	43,8
Não se contratualizarem indicadores	Em desacordo ou Muito em desacordo	26,5	34,5	45,5	52,1	56,8	57,9	57,9
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	27,7	27	23,3	23,2	24,9	24,9	25,8
	De acordo ou Muito de acordo	45,8	38,4	31,2	24,7	18,2	17,1	16,3
Não se contratualizarem Metas	Em desacordo ou Muito em desacordo	31,1	37,8	51	53,8	62,4	65,8	63,1
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	29	27,1	20,9	25,1	22,1	21	22,4
	De acordo ou Muito de acordo	39,9	35,1	28	21,2	15,4	13,2	14,4
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	55,9
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	18,3	14,2	12,7	15,4	16	16,3	15,3
	De acordo ou Muito de acordo	37,8	45,5	33,8	26,5	26,8	25,9	28,8

K2 – (Cont.) - Por favor, indique o seu grau de concordância com os seguintes elementos: (Comparativo com anos anteriores)

(%)		2016/17	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
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	57,2
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	15,1	14,2	11,8	15,9	17,8	16,1	17,0
	De acordo ou Muito de acordo	43,7	37,3	25,3	21,7	20,8	18	25,8
Implementação do Índice de Perturbação do Desempenho Assistencial (IPDA)]	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	-	-	7,8	3,5	5,4
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	-	-	22,9	15,7	17,7
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	-	69,3	80,8	76,9
Valorização contínua dos intervalos de variação aceitável (score entre 0 e 2)	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	-	-	6,5	5,8	3,4
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	-	-	19	16,7	19,4
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	-	74,5	77,5	77,1
Intervenção da Equipa Nacional de Apoio se ocorrer incumprimento sucessivo e reiterado da carta de compromisso	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	-	-	-	-	4,2
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	-	-	-	-	17,2
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	-	-	-	78,6

Na caracterização do processo de contratualização 64,3% dos respondentes está de acordo ou muito de acordo que este processo é um **estímulo para trabalhar com maior qualidade**, uma pequena subida face aos 58,4% obtidos no ano passado, numa inversão da trajetória de descida que se verificava desde a edição de 2018/19 em que foi alcançado o valor de 64,8%. De realçar as ULS em que mais de 85% das USF consideram um **estímulo para trabalhar com maior qualidade**; ULS Baixo Alentejo - 100%; ULS Castelo Branco - 100%; ULS Região de Leiria - 89% e ULS Santa Maria - 89%. No extremo oposto as ULS em quem a percentagem de coordenadores está de acordo ou muito de acordo que é um **estímulo para trabalhar com maior qualidade** é inferior a 50%; ULS Amadora / Sintra - 48%; ULS Lezíria - 44%; ULS Arco Ribeirinho - 43%; ULS Loures / Odivelas - 43% e ULS Arrábida - 33%.

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 prejudicial 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.

Em 2024 mantém-se o foco nas estratégias para alcançar os resultados desejáveis, mas existiu uma transição do IDG e Atividades Específicas para tabela dos incentivos institucionais e IDE. Essa transição diminuiu o número de indicadores em comparação com IDG, mas aumento a complexidade e âmbito em comparação com as Atividades Específicas.

Em 2024 apenas as USF que já atingiram um IDE de 76,5% estão a ser remuneradas por este novo sistema que será a largado a todas em 2025, pelo que no próximo estudo poderemos ter conclusões mais robustas sobre esta alteração.

De entre os coordenadores, 41% não concordam que a contratualização seja uma **negociação transparente**, um valor que em que também se verificou uma descida face aos 58,4% verificados no estudo do ano passado.

Relativamente ao **cumprimento dos prazos**, 82,2% discordam que o processo **cumpra os prazos estabelecidos**, mais alto que o observado no ano anterior (74,8%). Esta é a afirmação do capítulo relativo à contratualização que menos acordo gera: partindo de 15,3% de coordenadores que concordam que há cumprimento dos prazos 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 11,4% alcançado no ano passado, obteve este ano o valor de 8,9%, mantendo-se como a afirmação que menos concordância suscita.

Dos coordenadores, 83,7%, 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. Nesta questão 7 ULS a **totalidade** dos coordenadores está de acordo ou muito de acordo com esta questão (ULS Baixo Alentejo ULS Castelo Branco ULS Cova da Beira ULS Guarda ULS Loures / Odivelas ULS Médio Tejo ULS Viseu Dão-Lafões).No que se refere aos indicadores de contratualização, 63,6% 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 57,9% do estudo 2021/22. Na análise por ULS salientamos aquelas em que o desacordo ou muito desacordo é superior a 90% - ULS Baixo Alentejo - 100%; ULS Cova da Beira - 100%; ULS Estuário do Tejo - 100% e ULS Braga - 92%. Simultaneamente, 62,5% 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 (59,3%), Apenas 12,6% 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 13,2% verificados no último estudo). De entre os coordenadores das USF, 35% estão 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 (37,1%) mantendo a trajetória descendente iniciada em 2017/18. Nesta questão temos ULS em que os coordenadores estão de acordo ou muito de acordo numa percentagem superior a 50% (ULS Baixo Alentejo 100%; ULS Alentejo Central - 86%; ULS Lisboa Ocidental - 64%; ULS Médio Tejo - 57% e ULS Barcelos / Esposende- 56%) e ULS em que a percentagem de coordenadores de acordo ou muito de acordo é inferior a 25% (ULS Arco Ribeirinho - 14%; ULS Alto Ave- 13%; ULS Loures / Odivelas - 13%; ULS Baixo Mondego- 0%; ULS Cova da Beira- 0% e ULS Estuário do Tejo- 0%).

Na caracterização do grau de concordância da implementação de alguns novos elementos na contratualização, 76,9% dos respondentes estão de acordo com a **implementação do Índice de Perturbação do Desempenho Assistencial (IPDA)**, 77,1% com **a valorização contínua dos intervalos de variação aceitável (score entre 0 e 2) e** 78,6% com **Intervenção da Equipa Nacional de Apoio se ocorrer incumprimento sucessivo e reiterado da carta de compromisso.**

Estas são três inovações recentes e que geram um elevado grau de concordância junto dos coordenadores das USF.

Quando ao grau de concordância com a **auditorias à atividade das unidades relacionada com os indicadores contratualizados**, esta teve uma diminuição para 64,1% tendo obtido no último estudo 67,7%. 63,9% 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.**

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 57,2% dos coordenadores (vs 65,9% no estudo do ano anterior).

Não se contratualizarem metas obtém o desacordo (desacordo ou muito em desacordo) de 63,1% dos coordenadores com uma diminuição face aos 65,8% verificado no ano passado. 57,9% dos coordenadores estão em desacordo ou muito em desacordo com o facto de **não se contratualizarem indicadores**, mantendo o valor observado no ano anterior.

57,9% dos coordenadores estão em desacordo ou muito em desacordo com o facto de **todas as unidades funcionais terem os mesmos indicadores**.

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

K3. A sua USF tem Incentivos Institucionais em dívida? (Comparativo com anos anteriores)

(%)		2021/22	2022/23	2023/24
A sua USF tem Incentivos Institucionais em dívida?	**Sim**	78,9	77,1	78,6
	Não	21,1	22,9	21,4

De acordo com o questionário deste ano, 78,6% das USF têm incentivos institucionais em dívida. Na análise por ULS (quadro seguinte) temos oito ULS em que mais de 90% dos coordenadores afirmam ter incentivos institucionais em dívida (ULS Alto Alentejo- 100%; ULS Baixo Alentejo- 100%; ULS Guarda- 100%; ULS Loures / Odivelas- 100%; ULS São João - 95%; ULS Alto Ave- 94%; ULS Tâmega e Sousa- 92% e ULS Trás-os-Montes Alto Douro- 91%). Apenas na ULS Cova da Beira todos os coordenadores referem não ter incentivos institucionais em dívida.

K3. A sua USF tem Incentivos Institucionais em dívida? (Comparativo com anos anteriores) (por %)? (Comparativo por ULS)

2023/2024	Sim	Não
ULS Alentejo Central	71,4	28,6
ULS Algarve	76,9	23,1
ULS Almada / Seixal	88,2	11,8
ULS Alto Alentejo	100,0	0,0
ULS Alto Ave	94,1	5,9
ULS Alto Minho	80,0	20,0
ULS Amadora / Sintra	66,7	33,3
ULS Arco Ribeirinho	57,1	42,9
ULS Arrábida	87,5	12,5
ULS Baixo Alentejo	100,0	0,0
ULS Baixo Mondego	66,7	33,3
ULS Barcelos / Esposende	77,8	22,2
ULS Braga	83,3	16,7
ULS Castelo Branco	33,3	66,7
ULS Coimbra	66,7	33,3
ULS Cova da Beira	0,0	100,0
ULS Entre Douro e Vouga	87,5	12,5
ULS Estuário do Tejo	50,0	50,0
ULS Gaia / Espinho	78,9	21,1
ULS Guarda	100,0	0,0
ULS Lezíria	62,5	37,5
ULS Lisboa Ocidental	62,5	37,5
ULS Litoral Alentejano	N	N
ULS Loures / Odivelas	100,0	0,0
ULS Matosinhos	83,3	16,7
ULS Médio Ave	87,5	12,5
ULS Médio Tejo	66,7	33,3
ULS Nordeste	N	N
ULS Oeste	83,3	16,7
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	81,8	18,2
ULS Região de Aveiro	72,2	27,8
ULS Região de Leiria	62,5	37,5
ULS Santa Maria	77,8	22,2
ULS Santo António	81,0	19,0
ULS São João	95,5	4,5
ULS São José	82,4	17,6
ULS Tâmega e Sousa	92,3	7,7
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	90,9	9,1
ULS Viseu Dão-Lafões	70,0	30,0

N – Sem Resposta

K4 – Por favor, indique o seu grau de satisfação com os seguintes instrumentos: (Comparativo com anos anteriores)

(%)		2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
A plataforma BI-CSP - Self-service	Muito insatisfeito/a	5,7	5,5	2,5	3,4	4,4	2,3
	Insatisfeito/a	13,6	18,4	14,6	16,4	18,8	15,9
	Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a	26	19,7	25,9	25,5	19,2	19,2
	Satisfeito/a	47,4	48,1	51,6	48,2	49,6	53,2
	Muito satisfeito/a	7,3	8,3	5,4	6,5	8,1	9,5
BI-CPS-PAUF - plataforma eletrónica que suporta a construção do Plano de Ação pelas Unidades Funcionais	Muito insatisfeito/a	6,2	15	5,4	5	6,2	3,5
	Insatisfeito/a	21,4	36	24,1	23	27,1	22,8
	Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a	27,6	14,8	24,1	26,6	22,8	23,5
	Satisfeito/a	39,2	32,3	43,2	40,8	40,4	45,3
	Muito satisfeito/a	5,7	2	3,2	4,7	3,5	4,9
Estrutura atual do Plano de Ação das unidades funcionais	Muito insatisfeito/a	7,7	9,3	5,8	5	6	4,2
	Insatisfeito/a	16,4	32,9	27,5	29,6	31,2	27,1
	Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a	32,3	27,9	32,3	30,9	29,1	32,3
	Satisfeito/a	38,9	29,2	32,5	31,4	31,4	33,3
	Muito satisfeito/a	4,7	0,8	2	3,2	2,3	3,1
MIM@UF – Sistema de monitorização das unidades funcionais	Muito insatisfeito/a	-	9,8	7,4	11,1	8,5	8,7
	Insatisfeito/a	-	34,1	26,8	32,6	29,9	29,9
	Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a	-	24,6	29,8	22,4	25,3	22,1
	Satisfeito/a	-	29,3	34	31,4	34,2	37,1
	Muito satisfeito/a	-	2,3	2	2,5	2,1	2,3
SDM - Sistema de Dados Mestre	Muito insatisfeito/a	-	9,8	9	10,2	9,8	7,5
	Insatisfeito/a	-	34,1	25,1	28,5	27,8	18,7
	Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a	-	24,6	39	33,6	34,4	30,7
	Satisfeito/a	-	29,3	24,6	23,9	25,7	39,2
	Muito satisfeito/a	-	2,3	2,3	3,7	2,3	3,9

Quanto ao grau de satisfação com a **plataforma BI-CSP – self-service**, 62,7% (vs 57,7% no estudo anterior) dos coordenadores revelaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos, No que diz respeito à **plataforma electrónica que suporta a construção do plano de ação**, 50,2% (vs 43,9% no estudo anterior) dos coordenadores revelaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos.

A **estrutura do Plano de Ação das Unidades Funcionais** leva a que 36,5% de coordenadores fiquem satisfeitos ou muito satisfeitos vs 31,3% de coordenadores insatisfeitos ou muito insatisfeitos.

Existem 39,4% dos coordenadores satisfeitos ou muito satisfeitos como o **MIM@UF**.

O **SDM - Sistema de Dados Mestre** apresenta 43,2% de coordenadores satisfeitos ou muito satisfeitos, um crescimento face aos 28% de satisfeitos ou muito satisfeitos verificados no estudo do ano passado.

L. Atendimento na USF do Futuro

A transformação digital na saúde e a experiência da pandemia COVID-19 conduziram a uma reflexão acerca do 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 em novas formas de interação entre utentes, profissionais e instituições de saúde.

Sendo as USF organizações positivas, que privilegiam a inovação e a aprendizagem, dever-se-á fomentar o desenvolvimento de estratégias de articulação entre estas e a comunidade. 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 perspetiva dos coordenadores das USF acerca da proporção futura de consultas presenciais e consultas à distância.

L1 - No futuro considera que o trabalho na USF deveria prever … (Comparativo com anos anteriores)

	2020-2021		2021-2022		2022-2023		2023-2024	
	Contagem	%	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	72	16,1
,,, mais consultas presenciais (em pessoa, na unidade) do que consultas à distância (por e-mail, telefone ou videochamada).	231	58	214	50,1	271	60,1	248	55,5
,,, 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	97	21,7
,,, menos consultas presenciais (em pessoa, na unidade) do que consultas à distância (por e-mail, telefone ou videochamada).	24	6	18	4,2	22	4,9	23	5,1
,,, 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	7	1,6
…não sei/ não respondo.	13		21		33		48	

Os resultados a esta questão demonstram que a **maioria dos coordenadores (71,6%) continua a preferir mais consultas presenciais do que consultas à distância, embora numa percentagem inferior à registada nos últimos três estudos** (79,8% em 2022/23; 77% em 2021/22; e 79,1% em 2020/21). Por sua vez, cerca de 6,7 % prefere um sistema que privilegia as consultas à distância, resultado um pouco superior aos 5,6% obtidos no estudo do ano passado. Salienta-se ainda que cerca de **21,7% demonstra preferência por um modelo híbrido equilibrado** (com consultas presenciais e consultas à distância em igual proporção), um aumento a assinalar face aos 14,6% verificados no ano transato.

Em relação aos coordenadores que antecipam no futuro a maior utilização de consultas à distância (em maior número face ao ano anterior), importaria perceber que ferramentas ou estratégias considerariam necessárias para levar a cabo essa evolução. Adicionalmente, seria imperativo perceber de que modo a disponibilidade dessas ferramentas e o próprio sistema informático atual condicionariam essa visão. No futuro, seria igualmente determinante conhecer a satisfação dos utentes e dos profissionais com essa modalidade de atendimento (relativamente a dimensões como qualidade técnica, comunicação, relação interpessoal, privacidade, aspetos económico-financeiros) de forma a comparar estes resultados com o restante universo.

M. Opinião sobre as ULS

M1. Opinião sobre as ULS (Geral)

(%)	Muito em desacordo/ Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo/ Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	49,8	35,2	15,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	51,6	27,2	21,3
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc)?	57,2	23,2	19,6
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	63,1	21,7	15,1
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	52,2	27,0	20,8
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	51,8	24,2	24,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	50,0	29,0	21,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	50,7	33,4	15,8
As lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	66,7	20,6	12,7
As lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	66,5	22,9	10,6

Na opinião sobre as ULS, os profissionais demonstram uma opinião claramente negativa da forma pouco planeada, estruturada e transparente de como todo o processo de generalização das ULS foi implementado e está a decorrer, existindo um claro desfasamento de atuação, não só entre ULS, mas também no seio das mesmas.

No quadro M1, os profissionais demonstram uma opinião claramente negativa da forma como o processo de generalização das ULS foi implementado e está a decorrer.

Em todas as questões, que estão formulados de um modo positivo, a maioria das respostas posiciona-se em "muito em desacordo/em desacordo" com uma percentagem que varia entre os 50% e os 67%. As respostas "de acordo/muito de acordo" não vão além dos 24%, sendo que as respostas que despertam opiniões menos negativas (acima dos 20%) se centram na perspetiva de uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS. O aspeto mais negativo da implementação das ULS prende-se com a questão do suporte que as lideranças da ULS estão a dar às equipas, com a percentagem mais baixa de aprovação (10,6%), seguindo-se a questão da importância que as lideranças da ULS estão a dar aos CSP (12,7%).

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS? (Geral)

(%)	Muito em desacordo/ Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo/ Muito de acordo
Promovendo uma participação mais ativa dos coordenadores das USF nas tomadas de decisões e na definição de políticas de saúde	3,3	6,5	90,2
Investindo em programas de capacitação e treino específicos para os coordenadores das USF, visando fortalecer as competências de liderança	4,2	11,8	83,9
Estabelecendo canais de comunicação claros e eficazes entre os coordenadores das USF e a administração da ULS	2,5	3,5	94,0
Criando espaços de troca de experiências entre os coordenadores das USF e os diretores de serviço do Hospital	4,4	8,6	87,0
Criando espaços de troca de experiências e boas práticas entre os coordenadores das USF dentro da ULS	2,7	7,1	90,2
Estarem mais presentes.	4,0	16,6	79,4
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade	1,7	18,5	79,7
Automatização de processos	0,8	10,4	88,7
Desburocratização	0,4	3,3	96,2
Promoção da transparência nos processos.	0,4	4,4	95,1
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,2	5,3	94,5
Elaboração do Manual de Articulação	1,3	5,5	93,2

No quadro M2, os dados revelam que os profissionais valorizam, acima de tudo, a desburocratização (96,2%) e a transparência nos processos (95,1%). A promoção de uma cultura de melhoria contínua obteve também uma percentagem de aprovação elevada (94,5%), seguida da questão relacionada com o estabelecimento de canais de comunicação claros e eficazes entre os coordenadores das USF e a administração da ULS (94%) e a elaboração do Manual de Articulação (93,2%). Os profissionais dos CSP demonstram ainda uma clara necessidade de uma participação mais ativa dos coordenadores das USF nas tomadas de decisões e na definição de políticas de saúde (90,2%), o que deixa transparecer que valorizam processos de decisão claros e participados e circuitos de comunicação eficazes.

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde? (Geral)

(%)	2023/24
Sim	73,1
Não	12,1
Desconheço	14,8

M4.1 - Se não, considera que deveria existir? (Geral)

(%)	2023/24
Sim	92,2
Não	7,8

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023? (Geral)

(%)	2023/24
Sim	29,3
Não	70,7

Os quadros M4 a M5 mostram que o processo de implementação das ULS decorreu de forma pouco planeada, estruturada e transparente, sendo que uma grande percentagem (70%) das USF que responderam não tiveram acesso ao "Plano de Negócios" da ULS. Existe também uma grande discrepância em relação ao conhecimento da existência do Conselho Clínico e de Saúde (ou equivalente). Quando comparamos as respostas por ULS, apenas em 7 ULS todas as USF têm conhecimento da existência do Conselho Clínico e de Saúde (ou equivalente), pedra basilar para uma comunicação eficaz entre as ULS e as unidades funcionais que a compõem, o que é um claro sinal do enorme desfasamento de atuação, não só entre ULS, mas também no seio das mesmas.

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde? (Comparativo por ULS)

2023/2024	Sim	Não
ULS Alentejo Central	57	43
ULS Algarve	100	0
ULS Almada / Seixal	28	72
ULS Alto Alentejo	67	33
ULS Alto Ave	100	0
ULS Alto Minho	47	53
ULS Amadora / Sintra	55	45
ULS Arco Ribeirinho	86	14
ULS Arrábida	70	30
ULS Baixo Alentejo	100	0
ULS Baixo Mondego	86	14
ULS Barcelos / Esposende	50	50
ULS Braga	78	22
ULS Castelo Branco	100	0
ULS Coimbra	68	32
ULS Cova da Beira	100	0
ULS Entre Douro e Vouga	83	17
ULS Estuário do Tejo	100	0
ULS Gaia / Espinho	50	50
ULS Guarda	100	0
ULS Lezíria	56	44
ULS Lisboa Ocidental	76	24
ULS Litoral Alentejano	N	N
ULS Loures / Odivelas	88	13
ULS Matosinhos	50	50
ULS Médio Ave	72	28
ULS Médio Tejo	86	14
ULS Nordeste	N	N
ULS Oeste	57	43
ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	27	73
ULS Região de Aveiro	95	5
ULS Região de Leiria	94	6
ULS Santa Maria	67	33
ULS Santo António	52	48
ULS São João	50	50
ULS São José	71	29
ULS Tâmega e Sousa	61	39
ULS Trás-os-Montes Alto Douro	50	50
ULS Viseu Dão-Lafões	70	30

N – Sem Resposta

N. Perceção Sobre O Desempenho da USF

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF (Geral)

(%)	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre	1,7	14,0	24,9	41,4	18
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho	2,5	14,0	23,5	41,5	18,5
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar	1,3	10,1	28,5	48,2	11,9
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar	2,5	9,1	21,1	50,4	16,9

Esta secção foi colocada pela primeira vez este ano pela análise de estudos acerca da perceção do desempenho dos trabalhadores. É uma versão reduzida utilizada no estudo The Effectiveness of Management-By-Walking-Around: A Randomized Field Study; February 2014; Production and Operations Management 24(2) 24(2); de um questionário adaptado para Português e validado nos EUA: "Patient Safety Climate In Healthcare Organizations". Esta análise é importante pois permite perceber quanto as equipas se sentem catalisadas para um melhor desempenho. As quatro afirmações abrangem o desempenho nestas grandes áreas: serviço prestado (operacionalização) em relação a anos anteriores e se está a melhorar, satisfação e segurança do "cliente" (utente). De salientar a subjetividade pura da informação recolhida que, apesar de não ser quantificada por qualquer medida, está associada a melhor ou pior desempenho das

equipas. Salientar que na área da saúde o recurso mais importante é o humano. Se este recurso não tiver perceção de melhorias a organização não apresenta níveis de eficiência e satisfação positivas. Consta-se que a maior parte das unidades está de acordo ou muito de acordo relativamente a todas os aspetos questionados. O aspeto em que mais unidades estão de acordo ou muito de acordo prende-se com a perceção que existe uma melhoria da qualidade geral do serviço (67,3%) e mais relevância terá sendo o aspeto mais abrangente e provavelmente o mais importante. A qualidade do serviço que a equipa ajuda a prestar também tem um valor positivo para a maioria das unidades (de acordo ou muito de acordo = 59,4). Os sistemas de melhoria da qualidade são preditores do aumento da segurança dos utentes, e mais uma vez, 60,1% das equipas estão de acordo ou muito de acordo quanto à perceção de melhoria dos níveis de segurança. Do lado oposto (equipas em desacordo ou muito em desacordo) o aspeto menos conseguido prende-se com a receção de menos reclamações sobre o trabalho (16,5%). Este aspeto é aquele em que a subjetividade poderá trazer mais vieses. Uma reclamação é uma qualquer exposição negativa por parte do utente. Esta reclamação, no entanto, poderá ser "legitima" ou não "legítima". O facto de a equipa receber muitas reclamações "não legítimas", ou seja, que não representam uma não-conformidade, algo que não deveria acontecer de acordo com os parâmetros de referência aceites, não significa uma maior ou menor qualidade do trabalho, mas insatisfação dos utentes. Aqui também se podem enquadrar o aspeto: "oficialização" das reclamações. Muitas vezes os utentes reclamam verbalmente na consulta, mas não o fazem por escrito. Este fator também pode estar espelhado na forma como as respostas foram dadas e na perceção da receção das reclamações por parte dos profissionais de saúde. De qualquer modo, a continuidade das respostas em estudos futuros poderá trazer informações importantes sobre o impacto das diferentes reformas nos CSP.

O. Para Conhecer Melhor A Sua USF

O1 - A minha USF pertence à ULS:

(%)	2024	(%)	2024
ULS Alentejo Central	1,4	ULS Lezíria	1,8
ULS Algarve	3,0	ULS Lisboa Ocidental	5,3
ULS Almada / Seixal	3,6	ULS Litoral Alentejano	**N**
ULS Alto Alentejo	0,6	ULS Loures / Odivelas	1,6
ULS Alto Ave	3,4	ULS Matosinhos	1,4
ULS Alto Minho	3,0	ULS Médio Ave	3,6
ULS Amadora / Sintra	4,6	ULS Médio Tejo	1,4
ULS Arco Ribeirinho	1,6	ULS Nordeste	0,2
ULS Arrábida	2,0	ULS Oeste	1,4
ULS Baixo Alentejo	0,2	ULS Póvoa Varzim / Vila Conde	2,2
ULS Baixo Mondego	1,4	ULS Região de Aveiro	4,0
ULS Barcelos / Esposende	2,0	ULS Região de Leiria	3,8
ULS Braga	4,8	ULS Santa Maria	1,8
ULS Castelo Branco	0,6	ULS Santo António	4,8
ULS Coimbra	5,1	ULS São João	4,6
ULS Cova da Beira	0,4	ULS São José	3,6
ULS Entre Douro e Vouga	3,6	ULS Tâmega e Sousa	5,7
ULS Estuário do Tejo	1,4	ULS Trás-os-Montes Alto Douro	3,0
ULS Gaia / Espinho	3,8	ULS Viseu Dão-Lafões	2,0
ULS Guarda	0,6		

N – Sem Resposta

O2 - Durante o ano de 2023, na sua USF (Modelo B) foram aplicados incrementos de horário tendo em conta as Unidades Ponderadas? (Geral)

(%)	2023/24
Sim	73,3
Não	26,7

A maioria das USF aplicaram incrementos ajustados de horário de trabalho em 2023, refletindo uma adesão relevante, mas com espaço para maior adoção, já que cerca de um quarto das USF não o aplicaram, tendo a maior parte das USF definido um tempo de ajuste entre os 16 e os 30 minutos por Unidade Ponderada (54,5%), seguindo-se o intervalo de tempo entre os 5 e os 15 minutos por Unidade Ponderada (39,1%). Tempos mais curtos, como "menos de 5 minutos" (1,4%) ou mais longos, "acima de 61 minutos" (0,7%), são muito menos frequentes. Assim, a tendência geral em 2023 era definir tempos de ajustamento moderados, centrando-se entre 5 e 30 minutos, o que indica um equilíbrio entre as exigências de tempo de trabalho e a compensação por Unidades Ponderadas.

O2.1 - Se sim, qual o tempo definido? (Geral)

(%)	2023/24
Menos de 5 minutos por Unidade Ponderada	1,4
Entre 5 e 15 minutos por Unidade Ponderada	39,1
Entre 16 e 30 minutos por Unidade Ponderada	54,5
Entre 31 e 45 minutos por Unidade Ponderada	2,5
Menos 46 e 60 minutos por Unidade Ponderada	1,8
Mais de 61 minutos por Unidade Ponderada	0,7

O aumento verificado em 2024 sugere uma tendência de maior uniformização no uso de Unidades Ponderadas para definir horários, o que reflete um progresso na implementação desta medida, observando-se uma maior frequência de tempos de ajuste entre os 5 e os 15 minutos por Unidade Ponderada (50,9%) e entre os 16 e os 30 minutos por Unidade Ponderada (42,0%). Tempos mais curtos ("menos de 5 minutos" - 3,1%) ou mais longos ("acima de 61 minutos" - 0,2%) continuam a ser residuais.

A distribuição em 2024 continua a seguir a tendência de 2023, mas com um ligeiro aumento na proporção de USF que ajustam o horário em intervalos mais curtos (5-15 minutos), porventura sinalizando uma otimização da alocação de tempo.

O3 - Durante o ano de 2024, na sua USF foram aplicados incrementos de horário tendo em conta as Unidades Ponderadas?

(%)	2023/24
Sim	91,2
Não	8,8

O3.1 - Se sim, qual o tempo definido?

(%)	2023/24
Menos de 5 minutos por Unidade Ponderada	3,1
Entre 5 e 15 minutos por Unidade Ponderada	50,9
Entre 16 e 30 minutos por Unidade Ponderada	42,0
Entre 31 e 45 minutos por Unidade Ponderada	2,3
Menos 46 e 60 minutos por Unidade Ponderada	1,4
Mais de 61 minutos por Unidade Ponderada	0,2

O3.2 - Se sim, ficou registado na Carta de Compromisso?

(%)	2023/24
Sim	80,4
Não	19,6

A maioria das USF formalizou o ajuste na Carta de Compromisso, mas quase 20% ainda não o fizeram, o que indica espaço para melhoria na transparência e formalização desses ajustes.

Os dados mostram uma evolução importante na adoção de incrementos de horário baseados em Unidades Ponderadas entre 2023 e 2024, com uma maior uniformidade na aplicação dos tempos de ajuste. Contudo, há ainda uma percentagem relevante de USF que não formaliza esses incrementos na Carta de Compromisso, o que pode gerar desafios na monitorização e transparência do processo.

Apesar desta adaptação crescente da carga horária de trabalho, o fato de haver necessidade destes incrementos da maioria das USF poderá indicar que a carga de trabalho não está adequada à realidade. Seriam precisos mais estudos para perceber qual a carga de trabalho adequada e relacionar esta com resultados de saúde e satisfação no trabalho.

O4 - A minha USF iniciou funções em:

(%)	2024	(%)	2024
2006	6,2	**2016**	3,2
2007	11,9	**2017**	2,3
2008	8,5	**2018**	5,3
2009	9,1	**2019**	5,3
2010	5,9	**2020**	1,5
2011	6,2	**2021**	3,6
2012	6,2	**2022**	1,9
2013	5,3	**2023**	5,3
2014	3,4	**2024**	6,2
2015	2,8		

Os anos negros de constituição de USF foram de 2014 a 2017 com a crise que levou à intervenção da TROIKA e a continuação com ministérios que consideravam que tinham de ir para além da TROIKA, apesar de no memorando desta, as USF modelo B eram o único serviço público que merecia elogios e diziam, mesmo que deveria ser replicado em outras áreas de serviço. Posteriormente só durante a pandemia se registaram valores tão baixos. Os últimos dois anos estiveram ao nível dos segundos melhores anos neste aspeto.

O5 - A sua USF acolhe estágios de formação?

(%)	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Sim	99,0	97,1	98,9	98,2	97,9	96,8	97,1	98,4	97,5	98,0
Não	1,0	2,9	1,1	1,8	2,2	3,3	2,9	1,6	2,5	2,0

98% das USF acolhem estágios de formação. Um valor muito semelhante ao obtidos nos últimos estudos. Verifica-se um crescimento face ao ano anterior em quase todas as tipologias de estágio, com exceção dos estágios profissionais para Secretários Clínicos. Verifica-se um ligeiro aumento na percentagem de USF que receberam alunos de Medicina que passou de 98,1% para 98,3%. 95% de USF receberam alunos do curso de Enfermagem. Pela primeira vez questionou-se em relação a estágios de especialização em enfermagem e 29,5% recebem Pós-Licenciaturas de Especialização em Enfermagem Comunitária e 26% recebem Pós-Licenciaturas de Especialização em Enfermagem Comunitária Cerca de 19,6% destas unidades ainda acolhem estágios de outras profissões.

O5.1 – Se sim assinale quais:

(%)		2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Internato de MGF	**Sim**	90,3	87,9	87,5	85,8	86,3	88,2	88,4	87	86,9
	Não	9,7	12,1	12,5	14,2	13,7	11,8	11,6	13	13,1
Alunos de Medicina	**Sim**	93,6	97,5	94	97	97,2	96,2	96,6	98,1	98,3
	Não	6,4	2,5	6	3	2,8	3,8	3,4	1,9	1,7
Alunos de enfermagem	**Sim**	91,3	92,9	91,3	95	94,8	95	94,3	96,8	95,0
	Não	8,7	7,1	8,7	5	5,2	5	5,7	3,2	5,0
Estágios profissionais para Secretários Clínicos	**Sim**	11,7	13,6	12,2	18,5	21,4	12,6	15	15,4	11,4
	Não	88,3	86,4	87,8	81,5	78,6	87,4	85	84,6	88,6
Ano Comum de Medicina	**Sim**	-	-	91,6	93,1	93,5	89,7	91,3	92,6	91,1
	Não	-	-	8,4	6,9	6,5	10,3	8,7	7,4	8,9
Pós-Licenciatura de Especialização em Enfermagem Comunitária	**Sim**	-	-	-	-	-	-	-	-	29,5
	Não	-	-	-	-	-	-	-	-	70,5
Pós-Licenciatura de Especialização em Enfermagem de saúde familiar	**Sim**	-	-	-	-	-	-	-	-	26,0
	Não	-	-	-	-	-	-	-	-	74,0
Outros	**Sim**	-	-	19,4	44,4	39,9	16,1	17,3	19,6	14,8
	Não	-	-	80,6	55,6	60,1	83,9	82,7	80,4	85,2

8. DADOS COMPARATIVOS POR ULS

Esta seção do estudo visa estabelecer a especificidade de cada ULS e facilitar a leitura por unidade organizativa imediatamente acima hierarquicamente das USF e que as enquadram. Com a extinção das ARS a realidade de cada local ganhou outros contornos sendo mais fácil dissecar os problemas no que às características sociais, demográficas, económicas e determinantes de saúde dizem respeito. Como cada ULS apresenta diferentes níveis de estrutura, organização e maturidade, foi importante agregar dados relativos a cada ULS em sequência para melhor entendimento da situação. Estes dados podem servir para diferentes fins:

- perceção dos problemas das USF por parte dos CA das ULS podendo servir de catalisador para melhorar o menos bom, otimizar o bom e manter o que de melhor existe;

- relacionar dados de IDE/IDG com as respostas de cada unidade funcional das ULS de modo a poder replicar o que de melhor se faz em cada uma e ajudar as equipas com mais dificuldades;

- apresentar os resultados em reunião de coordenadores das USF de cada ULS e promover discussões construtivas na resolução dos problemas identificados;

- servir de base para estudos futuros de modo a perceber a evolução de cada ULS em cada sector analisado.

Seguem-se as fichas de cada ULS, por ordem alfabética.

ULS ALENTEJO CENTRAL

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	14,3	0,0	14,3	57,1	14,3
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	14,3	28,6	0,0	57,1	0,0
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	28,6	14,3	57,1
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	14,3	0,0	42,9	42,9	0,0
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	14,3	0,0	14,3	71,4	0,0

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF	4	5	3	4	1
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	4	5	1	4,5	1,3
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	4	5	1	4	0,9
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	3,9	5	1	4	1,2
Referenciação hospitalar	3,9	5	1	4	1,2
Violência contra os profissionais de saúde	3,9	5	1	4	1,2
Incentivos Institucionais	3,9	5	1	5	1,7
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	3,8	5	1	3,5	1
ICU - Índice Complexidade Utentes	3,8	5	1	4	1,3
Equipamentos clínicos	3,8	5	1	4	0,8
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	3,8	5	1	3,5	1

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3,7	5	1	4	1,1
Dimensão da lista de utentes	3,7	5	1	4	1,4
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	3,7	5	1	4	1
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	3,7	5	1	4	1
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	3,7	5	1	4	1,5
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	3,7	5	1	3	1,3
Instalações	3,7	5	1	4	1,4
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	3,7	5	1	4	1,5
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	3,7	5	1	3,5	0,8
Apoio à Governação Clínica na unidade	3,7	5	1	3,5	1,2
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF	3,6	5	1	3	1,1
Comunicação da ULS com a USF	3,6	5	1	3	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	3,6	5	1	3	0,9
Articulação entre os cuidados de saúde primários e os cuidados hospitalares para urgências verdes e azuis da triagem de Manchester nos serviços de urgência hospitalares	3,5	5	1	3,5	1
Contratualização	3,5	5	1	3,5	1
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	3,5	5	1	3,5	1
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais	3,5	5	1	3	1,2
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS	3,5	5	1	3	1,2
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar	3,5	5	1	3,5	1,5
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS	3,4	5	1	3	1,3
Políticas de priorização dos CSP	3,4	5	1	4	1,5
Compensação associada ao IDE para os médicos	3,3	5	1	3,5	1,2
Gestão das solicitações por e-mail	3,3	5	1	3,5	1,4
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família	3,3	5	1	3	1,5

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	3,3	5	1	3,5	0,8
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	3,2	5	1	3	1,2
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	3,2	5	1	3,5	1,5
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS	3,2	5	1	3	1,6
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF	3	5	1	3	1,5
Acesso a programa de Acreditação	3	5	1	3	0
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que	2,9	5	1	2	1,6
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF	2,7	5	1	3	1,8

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?			
Sim	100	**Não**	0
C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?			
Sim	0	**Não**	100
C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?			
Sim	**N**	**Não**	**N**

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?	
Sim, para todas as áreas importantes	40
Sim, para a maioria das áreas importantes	60
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	0
Não, não tem nenhum	0

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	16,7	83,3
Avaliação interna (pela própria USF)	42,9	57,1

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	66,7	33,3
Avaliação interna (pela própria USF)	57,1	42,9

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
14,3	14,3	42,9	28,6	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
14,3	71,4	14,3	0,0

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
0,0	0,0	14,3	71,4	14,3

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	50,0	**Não**	50,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	0,0	14,3	57,1	0,0	28,6
Sistema de climatização.	14,3	0,0	14,3	57,1	14,3
Sala de espera.	14,3	28,6	28,6	14,3	14,3
Gabinetes.	0,0	14,3	57,1	0,0	28,6
Higiene e Limpeza da USF.	0,0	14,3	28,6	28,6	28,6
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	28,6	14,3	0,0	57,1	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	28,6	14,3	28,6	28,6	0,0
Funcionamento dos computadores.	28,6	28,6	14,3	28,6	0,0
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	14,3	28,6	14,3	42,9	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	28,6	28,6	28,6	14,3	0,0
Segurança dos dados informáticos.	14,3	28,6	57,1	0,0	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	14,3	14,3	42,9	28,6	0,0
Apoio do Servicedesk da SPMS.	0,0	42,9	42,9	14,3	0,0
Material necessário para videoconsulta.	28,6	28,6	14,3	28,6	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	0,0	57,1	28,6	14,3	0,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	0,0	14,3	42,9	28,6	14,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	0,0	14,3	42,9	28,6	14,3
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	14,3	14,3	42,9	28,6	0,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	0,0	28,6	14,3	57,1	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	0,0	14,3	42,9	28,6	14,3

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
71,4	14,3	0,0	14,3

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
16,7	0,0	33,3	50,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	14,3	0,0	0,0	71,4	14,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	14,3	71,4	0,0	14,3	0,0

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	0,0	14,3	71,4	14,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	0,0	14,3	57,1	28,6	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	0,0	0,0	57,1	28,6	14,3
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	0,0	28,6	57,1	14,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	0,0	14,3	42,9	42,9	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	0,0	14,3	28,6	57,1	0,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	0,0	14,3	14,3	57,1	14,3
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	0,0	14,3	42,9	42,9	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	14,3	28,6	14,3	28,6	14,3
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	0,0	42,9	14,3	28,6	14,3

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	0,0	42,9	42,9	14,3
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	33,3	50,0	16,7
Automatização de processos	0,0	0,0	14,3	42,9	42,9
Desburocratização.	0,0	0,0	14,3	28,6	57,1
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	14,3	42,9	42,9
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	14,3	57,1	28,6
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	14,3	57,1	28,6

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0	**Desconheço**	0,0

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	**N**	**Não**	**N**

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	50,0	**Não**	50,0

N – Sem Resposta

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	14,3	0,0	28,6	42,9	14,3
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	14,3	28,6	14,3	28,6	14,3
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	14,3	14,3	28,6	42,9	0,0
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	14,3	0,0	14,3	57,1	14,3

ULS ALGARVE

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	6,7	6,7	13,3	53,3	20,0
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	26,7	33,3	33,3	0,0	6,7
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	6,7	20,0	13,3	33,3	26,7
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	20,0	53,3	13,3	6,7	6,7
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	20,0	26,7	20,0	26,7	6,7

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Referenciação hospitalar.	4,8	5	1	5	0,4
Políticas de priorização dos CSP.	4,6	5	1	5	0,7
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros.	4,6	5	1	5	0,6
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,6	5	1	5	0,8
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos.	4,5	5	1	5	0,6
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	4,4	5	1	4	0,6
Dimensão da lista de utentes.	4,4	5	1	5	0,9
IDE - Índice de Desempenho da Equipa.	4,4	5	1	5	0,7
Apoio à Governação Clínica na unidade.	4,4	5	1	4,5	0,7

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros.	4,3	5	1	4	0,7
Contratualização.	4,3	5	1	5	1,2
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos.	4,3	5	1	5	1
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres).	4,3	5	1	5	1,3
Equipamentos clínicos.	4,3	5	1	5	1,1
Incentivos Institucionais.	4,2	5	1	4,5	1,1
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico.	4,1	5	1	4	0,9
Compensação associada ao IDE para os médicos.	4,1	5	1	4	1,2
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF.	4,1	5	1	5	1,3
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4,1	5	1	5	1,5
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais.	4	5	1	4	1,1
Instalações.	4	5	1	5	1,4
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.	4	5	1	4	1,1
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	4	5	1	4,5	1,4
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	4	5	1	4	1,3
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos.	3,9	5	1	4	1,2
Gestão das solicitações por e-mail.	3,9	5	1	4	1,1
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	3,9	5	1	5	1,5
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	3,9	5	1	4	1,3
Comunicação da ULS com a USF	3,8	5	1	4	1,1
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	3,7	5	1	4	1,5
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	3,7	5	1	3	1,1

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
ICU - Índice Complexidade Utentes.	3,7	5	1	4	1,3
Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF.	3,7	5	1	5	1,8
Articulação entre os cuidados de saúde primários e os cuidados hospitalares para urgências verdes e azuis da triagem de Manchester nos serviços de urgência hospitalares.	3,6	5	1	3,5	1,3
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo).	3,6	5	1	4	1,4
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	3,5	5	1	4	1,4
Acesso a programa de Acreditação	3,5	5	1	4	1,3
Violência contra os profissionais de saúde.	3,5	5	1	3,5	1,4
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS.	3,4	5	1	4	1,3
Atendimento de utentes esporádicos/ realização de atos esporádicos.	3,4	5	1	4	1,5
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	3,3	5	1	3	1,3
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	2,9	5	1	3	1,4
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	2,7	5	1	2	1,4

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?			
Sim	83,3	**Não**	16,7
C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?			
Sim	23,1	**Não**	76,9
C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?			
Sim	100	**Não**	0

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?	
Sim, para todas as áreas importantes	38,5
Sim, para a maioria das áreas importantes	7,7
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	23,1
Não, não tem nenhum	30,8

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	28,6	71,4
Avaliação interna (pela própria USF)	60,0	40,0

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	21,4	78,6
Avaliação interna (pela própria USF)	100,0	0,0

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
13,3	53,3	33,3	0,0	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
33,3	60,0	6,7	0,0

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	80,0	**Não**	20,0

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
8,3	33,3	16,7	41,7	0,0

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	35,7	Não	64,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	26,7	20,0	0,0	40,0	13,3
Sistema de climatização.	40,0	13,3	6,7	26,7	13,3
Sala de espera.	13,3	20,0	6,7	40,0	20,0
Gabinetes.	26,7	20,0	13,3	20,0	20,0
Higiene e Limpeza da USF.	6,7	33,3	20,0	26,7	13,3
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	53,3	33,3	6,7	6,7	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	0,0	6,7	26,7	60,0	6,7
Funcionamento dos computadores.	6,7	6,7	6,7	66,7	13,3
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	13,3	46,7	6,7	26,7	6,7
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	20,0	40,0	13,3	26,7	0,0
Segurança dos dados informáticos.	13,3	13,3	33,3	40,0	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	0,0	40,0	26,7	33,3	0,0
Apoio do Servicedesk da SPMS.	20,0	20,0	26,7	26,7	6,7
Material necessário para videoconsulta.	50,0	14,3	14,3	14,3	7,1

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	60,0	26,7	0,0	6,7	6,7
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	40,0	46,7	0,0	13,3	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	20,0	26,7	20,0	33,3	0,0
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	60,0	33,3	0,0	6,7	0,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	33,3	53,3	13,3	0,0	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	64,3	28,6	7,1	0,0	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
6,7	13,3	80,0	0,0

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	0,0	0,0	100,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	13,3	13,3	0,0	40,0	33,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	50,0	28,6	14,3	0,0	7,1

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	14,3	57,1	21,4	7,1	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	20,0	53,3	13,3	13,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	33,3	46,7	13,3	6,7	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	40,0	46,7	0,0	6,7	6,7
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	26,7	46,7	13,3	13,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	26,7	46,7	13,3	13,3	0,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	20,0	33,3	20,0	20,0	6,7
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	20,0	53,3	13,3	13,3	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	46,7	33,3	20,0	0,0	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	33,3	46,7	13,3	0,0	6,7

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	6,7	0,0	6,7	66,7	20,0
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	30,8	38,5	30,8
Automatização de processos	0,0	0,0	14,3	57,1	28,6
Desburocratização.	0,0	6,7	6,7	40,0	46,7
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	6,7	40,0	53,3
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	6,7	53,3	40,0
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	13,3	46,7	40,0

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	80,0	**Não**	6,7	**Desconheço**	13,3

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	7,1	**Não**	92,9

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	6,7	26,7	46,7	20,0
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	0,0	26,7	53,3	20,0
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	20,0	13,3	66,7	0,0
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	0,0	13,3	6,7	66,7	13,3

ULS ALMADA/SEIXAL

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	5,6	11,1	66,7	16,7
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	11,1	66,7	22,2
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	5,6	38,9	55,6
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	47,1	41,2	11,8
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	22,2	38,9	33,3	5,6	0,0

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Referenciação hospitalar	4,8	5	1	5	0,5
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	4,7	5	1	5	0,7
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,7	5	1	5	0,5
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	4,6	5	1	5	0,6
Incentivos Institucionais	4,5	5	1	5	0,6
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	4,4	5	1	4,5	0,7
Políticas de priorização dos CSP	4,4	5	1	4	0,7
Violência contra os profissionais de saúde	4,3	5	1	4,5	0,9
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	4,3	5	1	4	0,7

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	4,3	5	1	4,5	1
Apoio à Governação Clínica na unidade.	4,3	5	1	5	0,9
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	4,2	5	1	5	1,2
ICU - Índice Complexidade Utentes	4,2	5	1	5	1,1
Gestão das solicitações por e-mail	4,2	5	1	4	1
Equipamentos clínicos	4,2	5	1	4	0,8
Dimensão da lista de utentes	4,1	5	1	5	1,3
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	4,1	5	1	5	1,2
Instalações	4,1	5	1	5	1,4
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	4	5	1	4	1,1
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.	4	5	1	4	0,9
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	3,9	5	1	4	1,3
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3,9	5	1	4	1,1
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	3,9	5	1	4	0,9
Articulação entre os cuidados de saúde primários e os cuidados hospitalares para urgências verdes e azuis da triagem de Manchester nos serviços de urgência hospitalares	3,9	5	1	4	1,3
Compensação associada ao IDE para os médicos	3,9	5	1	4,5	1,5
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	3,9	5	1	4	1,3
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	3,8	5	1	3,5	1,3
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	3,7	5	1	4	1,2
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	3,7	5	1	4	1,2
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	3,6	5	1	3,5	1,3

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	3,6	5	1	4	1,3
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	3,5	5	1	3,5	1,3
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	3,5	5	1	3,5	1,5
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	3,5	5	1	4	1,5
Contratualização	3,4	5	1	3,5	1,1
Comunicação da ULS com a USF	3,3	5	1	3	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.	3,3	5	1	3,5	1,6
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	2,8	5	1	2	1,2
Acesso a programa de Acreditação	2,8	5	1	3	1,4
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	2,6	5	1	2	1,2
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	2,6	5	1	2	1,4
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	2,4	5	1	2	1,5
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	2,2	5	1	2	1,1

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	92,3	**Não**	7,7

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	27,8	**Não**	72,2

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	25,0	**Não**	75,0

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	5,9
Sim, para a maioria das áreas importantes	11,8
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	11,8
Não, não tem nenhum	70,6

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	23,5	76,5
Avaliação interna (pela própria USF)	44,4	55,6

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	100,0	0,0
Avaliação interna (pela própria USF)	27,8	72,2

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
5,6	27,8	50,0	16,7	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
16,7	77,8	0,0	5,6

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
0,0	0,0	11,1	77,8	11,1

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	81,3	**Não**	18,8

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	22,2	38,9	11,1	11,1	16,7
Sistema de climatização.	77,8	11,1	0,0	0,0	11,1
Sala de espera.	11,1	50,0	5,6	27,8	5,6
Gabinetes.	16,7	38,9	5,6	16,7	22,2
Higiene e Limpeza da USF.	0,0	16,7	22,2	50,0	11,1
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	44,4	22,2	11,1	22,2	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	27,8	33,3	16,7	22,2	0,0
Funcionamento dos computadores.	27,8	44,4	5,6	22,2	0,0
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	5,6	44,4	22,2	22,2	5,6
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	44,4	44,4	5,6	5,6	0,0
Segurança dos dados informáticos.	7,1	21,4	42,9	28,6	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	22,2	50,0	11,1	16,7	0,0
Apoio do Servicedesk da SPMS.	33,3	38,9	27,8	0,0	0,0
Material necessário para videoconsulta.	70,6	23,5	0,0	5,9	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	27,8	61,1	5,6	5,6	0,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	0,0	44,4	16,7	38,9	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	11,1	22,2	27,8	38,9	0,0
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	5,6	44,4	27,8	22,2	0,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	0,0	33,3	38,9	27,8	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	47,1	35,3	5,9	11,8	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
11,1	44,4	38,9	5,6

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	6,7	6,7	86,7

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	0,0	22,2	5,6	61,1	11,1

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	17,6	11,8	5,9	41,2	23,5

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	0,0	29,4	29,4	41,2	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	0,0	33,3	27,8	33,3	5,6
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	0,0	33,3	27,8	38,9	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	0,0	27,8	50,0	22,2	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	0,0	35,3	41,2	23,5	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	0,0	33,3	33,3	33,3	0,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	5,6	22,2	50,0	22,2	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	0,0	35,3	35,3	29,4	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	0,0	22,2	38,9	33,3	5,6
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	0,0	22,2	50,0	27,8	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	0,0	23,5	58,8	17,6
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	6,3	50,0	43,8
Automatização de processos	0,0	0,0	0,0	58,8	41,2
Desburocratização.	0,0	0,0	0,0	23,5	76,5
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	0,0	35,3	64,7
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	0,0	41,2	58,8
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	0,0	29,4	70,6

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	52,9	**Não**	17,6	**Desconheço**	29,4

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	50,0	Não	50,0

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	47,1	Não	52,9

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	11,8	23,5	47,1	23,5
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	5,9	11,8	64,7	23,5
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	5,9	17,6	64,7	17,6
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	0,0	5,9	11,8	58,8	29,4

ULS ALTO ALENTEJO

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	0,0	66,7	33,3
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	66,7	0,0	0,0	33,3	0,0
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	33,3	0,0	0,0	33,3	33,3
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	33,3	0,0	66,7	0,0	0,0
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	33,3	33,3	33,3

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Violência contra os profissionais de saúde	4,3	5	1	5	1,2
Incentivos Institucionais	4,3	5	1	5	1,2
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	4,3	5	1	5	1,2
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	4,3	5	1	5	1,2
Compensação associada ao IDE para os médicos	4,3	5	1	5	1,2
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	4,3	5	1	5	1,2
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	4,3	5	1	5	1,2
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	4,3	5	1	5	1,2

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,3	5	1	5	1,2
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	4	5	3	4	1
Políticas de priorização dos CSP	4	5	1	5	1,7
Dimensão da lista de utentes	4	5	1	5	1,7
Contratualização	4	5	1	5	1,7
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	4	5	1	5	1,7
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	4	5	1	4	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.	4	5	1	4	1,4
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	3,7	5	1	4	1,5
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.	3,7	5	1	5	2,3
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	3,7	5	1	4	1,5
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	3,7	5	1	5	2,3
Acesso a programa de Acreditação	3,3	5	1	3	1,5
Referenciação hospitalar	3,3	5	1	3	1,5
ICU - Índice Complexidade Utentes	3,3	5	1	4	2,1
Gestão das solicitações por e-mail	3,3	5	1	3	1,5
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	3,3	5	1	4	2,1
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	3,3	5	1	3	1,5
Articulação entre os cuidados de saúde primários e os cuidados hospitalares para urgências verdes e azuis da triagem de Manchester nos serviços de urgência hospitalares	3	5	1	3	2
Equipamentos clínicos	3	5	1	3	2
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	3	5	1	3	2

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	2,7	5	1	2	2,1
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	2,7	5	1	2	2,1
Apoio à Governação Clínica na unidade.	2,7	5	1	2	2,1
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	2,7	5	1	2	2,1
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	2,3	5	1	1	2,3
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	2,3	5	1	2	1,5
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	2,3	5	1	2	1,5
Comunicação da ULS com a USF	2,3	5	1	1	2,3
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	2,3	5	1	1	2,3
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	2,3	5	1	1	2,3
Instalações	2,3	5	1	2	1,5
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	2	5	1	1	1,7
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	2	5	1	1	1,7
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	2	5	1	1	1,7

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?			
Sim	100	**Não**	0

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?			
Sim	0	**Não**	100

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?			
Sim	**N**	**Não**	**N**

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?	
Sim, para todas as áreas importantes	33,3
Sim, para a maioria das áreas importantes	33,3
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	0,0
Não, não tem nenhum	33,3

N – Sem Resposta

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	66,7	33,3
Avaliação interna (pela própria USF)	66,7	33,3

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	66,7	33,3
Avaliação interna (pela própria USF)	66,7	33,3

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
33,3	33,3	33,3	0,0	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	33,3	33,3	33,3

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
0,0	66,7	0,0	33,3	0,0

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	66,7	**Não**	33,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	33,3	33,3	0,0	0,0	33,3
Sistema de climatização.	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0
Sala de espera.	0,0	0,0	0,0	33,3	66,7
Gabinetes.	33,3	0,0	0,0	33,3	33,3
Higiene e Limpeza da USF.	33,3	0,0	33,3	0,0	33,3
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	33,3	33,3	0,0	0,0	33,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	0,0	0,0	0,0	66,7	33,3
Funcionamento dos computadores.	0,0	33,3	0,0	66,7	0,0
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	0,0	66,7	0,0	33,3	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	33,3	33,3	33,3	0,0	0,0
Segurança dos dados informáticos.	33,3	0,0	66,7	0,0	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0
Apoio do Servicedesk da SPMS.	33,3	0,0	66,7	0,0	0,0
Material necessário para videoconsulta.	0,0	33,3	0,0	66,7	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	33,3	0,0	33,3	0,0	33,3
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	0,0	0,0	33,3	33,3	33,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	0,0	0,0	33,3	33,3	33,3
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	0,0	0,0	0,0	66,7	33,3
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	33,3	66,7	0,0	0,0	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
66,7	33,3	0,0	0,0

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
33,3	0,0	33,3	33,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	66,7	0,0	0,0	0,0	33,3

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	33,3	33,3	0,0	33,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	33,3	33,3	0,0	33,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	33,3	33,3	0,0	33,3	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	33,3	33,3	0,0	33,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	33,3	33,3	0,0	33,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	0,0	66,7	0,0	33,3	0,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	0,0	33,3	0,0	66,7	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	66,7	0,0	0,0	33,3	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	66,7	0,0	0,0	33,3	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	0,0	66,7	33,3
Automatização de processos	0,0	0,0	0,0	66,7	33,3
Desburocratização.	0,0	0,0	0,0	66,7	33,3
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	0,0	66,7	33,3
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	0,0	66,7	33,3
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	0,0	66,7	33,3

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0	**Desconheço**	0,0

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	**N**	Não	**N**

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	0,0	Não	100,0

N – Sem Resposta

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	0,0	33,3	33,3	33,3
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	0,0	33,3	0,0	66,7
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	0,0	33,3	0,0	66,7
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	33,3	0,0	33,3	0,0	33,3

ULS ALTO AVE

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	17,6	11,8	52,9	17,6
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	29,4	35,3	29,4	5,9	0,0
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	58,8	29,4	11,8	0,0	0,0
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	31,3	37,5	25,0	6,3	0,0
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	6,3	18,8	18,8	31,3	25,0

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	4,5	5	1	5	1,2
Referenciação hospitalar	4,4	5	1	5	1,1
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4,4	5	1	5	1,2
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	4,3	5	1	5	1
Comunicação da ULS com a USF	4,3	5	1	5	1,1
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,3	5	1	5	1,2

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Políticas de priorização dos CSP	4,2	5	1	5	1,2
Contratualização	4,2	5	1	5	1,2
Incentivos Institucionais	4,1	5	1	4	1,1
Compensação associada ao IDE para os médicos	4,1	5	1	5	1,4
Equipamentos clínicos	4,1	5	1	5	1,2
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	4,1	5	1	5	1,2
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	4,1	5	1	5	1,5
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	3,9	5	1	5	1,6
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	3,9	5	1	4	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	3,9	5	1	4	1,1
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	3,9	5	1	4	1,4
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	3,9	5	1	5	1,3
Instalações	3,9	5	1	4	1,4
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	3,9	5	1	4	1,4
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	3,8	5	1	4	1,4
Dimensão da lista de utentes	3,8	5	1	4	1,5
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	3,8	5	1	5	1,6
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	3,8	5	1	5	1,6
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	3,8	5	1	4	1,6
ICU - Índice Complexidade Utentes	3,8	5	1	4,5	1,4
Apoio à Governação Clínica na unidade.	3,8	5	1	4	1,2
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	3,8	5	1	5	1,6
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	3,7	5	1	4	1,6
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,7	5	1	4	1,4
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	3,7	5	1	4	1,2

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	3,7	5	1	4	1,6
Violência contra os profissionais de saúde	3,6	5	1	4	1,4
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	3,6	5	1	4	1,6
Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF.	3,6	5	1	4	1,5
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	3,6	5	1	4	1,6
Gestão das solicitações por e-mail	3,5	5	1	4	1,2
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	3,5	5	1	4	1,6
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3,4	5	1	4	1,4
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	3,4	5	1	4	1,6
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.	3,3	5	1	3,5	1,5
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	3,1	5	1	3	1,5
Acesso a programa de Acreditação	2,5	5	1	3	1,5

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?			
Sim	84,6	**Não**	15,4

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?			
Sim	41,2	**Não**	58,8

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?			
Sim	60,0	**Não**	40,0

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?	
Sim, para todas as áreas importantes	35,3
Sim, para a maioria das áreas importantes	58,8
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	5,9
Não, não tem nenhum	0,0

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	18,8	81,3
Avaliação interna (pela própria USF)	100,0	0,0

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	23,5	76,5
Avaliação interna (pela própria USF)	100,0	0,0

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
0,0	41,2	23,5	29,4	5,9

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
6,3	87,5	6,3	0,0

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
11,8	29,4	35,3	23,5	0,0

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	18,8	**Não**	81,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	35,3	23,5	0,0	29,4	11,8
Sistema de climatização.	47,1	23,5	5,9	17,6	5,9
Sala de espera.	5,9	47,1	5,9	35,3	5,9
Gabinetes.	23,5	29,4	11,8	29,4	5,9
Higiene e Limpeza da USF.	11,8	35,3	0,0	47,1	5,9
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	41,2	29,4	11,8	17,6	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	29,4	29,4	0,0	41,2	0,0
Funcionamento dos computadores.	41,2	23,5	11,8	23,5	0,0
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	35,3	11,8	23,5	29,4	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	29,4	41,2	23,5	5,9	0,0
Segurança dos dados informáticos.	12,5	31,3	31,3	25,0	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	23,5	47,1	11,8	17,6	0,0
Apoio do Servicedesk da SPMS.	5,9	29,4	29,4	35,3	0,0
Material necessário para videoconsulta.	52,9	11,8	11,8	23,5	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	29,4	35,3	17,6	17,6	0,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	11,8	35,3	17,6	35,3	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	11,8	52,9	5,9	29,4	0,0
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	11,8	23,5	11,8	52,9	0,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	35,3	41,2	17,6	5,9	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	70,6	23,5	5,9	0,0	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
23,5	17,6	41,2	17,6

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
7,7	7,7	0,0	84,6

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	11,8	29,4	5,9	29,4	23,5

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	5,9	23,5	11,8	47,1	11,8

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	23,5	29,4	41,2	5,9	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	23,5	23,5	29,4	23,5	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	29,4	23,5	35,3	11,8	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	23,5	41,2	23,5	11,8	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	25,0	37,5	12,5	25,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	17,6	35,3	23,5	23,5	0,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	11,8	41,2	23,5	23,5	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	18,8	37,5	37,5	6,3	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	35,3	47,1	11,8	5,9	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	29,4	47,1	23,5	0,0	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	5,9	17,6	52,9	23,5
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	25,0	56,3	18,8
Automatização de processos	0,0	0,0	23,5	52,9	23,5
Desburocratização.	0,0	0,0	0,0	70,6	29,4
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	5,9	64,7	29,4
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	0,0	76,5	23,5
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	6,7	60,0	33,3

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	82,4	**Não**	5,9	**Desconheço**	11,8

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	23,5	**Não**	76,5

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	13,3	33,3	53,3	13,3
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	33,3	33,3	20,0	20,0
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	26,7	20,0	40,0	20,0
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	0,0	26,7	13,3	53,3	13,3

ULS ALTO MINHO

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	13,3	13,3	60,0	13,3
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	14,3	28,6	28,6	21,4	7,1
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	14,3	14,3	21,4	14,3	35,7
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	14,3	28,6	14,3	21,4	21,4
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	6,7	13,3	46,7	20,0	13,3

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	4,3	5,0	2,0	5,0	1,2
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	3,1	5,0	1,0	3,0	1,5
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	2,8	5,0	1,0	3,0	1,6
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	2,8	5,0	1,0	3,0	1,3
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	3,1	5,0	1,0	3,0	1,2
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	2,9	5,0	1,0	3,0	1,0

B1 – (Cont) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3,1	5,0	1,0	3,0	1,1
Comunicação da ULS com a USF	3,3	5,0	1,0	3,0	1,2
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	4,0	5,0	1,0	4,5	1,3
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	4,4	5,0	1,0	5,0	0,9
Políticas de priorização dos CSP	4,3	5,0	1,0	5,0	1,0
Acesso a programa de Acreditação	2,8	5,0	1,0	3,0	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	3,7	5,0	1,0	4,0	1,0
Referenciação hospitalar	4,1	5,0	1,0	4,0	1,1
Dimensão da lista de utentes	3,9	5,0	1,0	4,0	1,4
Violência contra os profissionais de saúde	4,0	5,0	1,0	4,0	0,9
Incentivos Institucionais	3,9	5,0	1,0	4,0	1,3
Contratualização	4,0	5,0	1,0	4,0	1,2
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	3,6	5,0	1,0	4,0	1,3
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	4,0	5,0	1,0	4,0	1,2
Compensação associada ao IDE para os médicos	3,9	5,0	1,0	4,0	1,1
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	3,6	5,0	1,0	4,0	1,3
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	4,0	5,0	1,0	4,0	1,1
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	4,0	5,0	1,0	4,0	1,1
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	4,1	5,0	1,0	4,0	0,9
ICU - Índice Complexidade Utentes	4,2	5,0	1,0	5,0	1,2
Gestão das solicitações por e-mail	3,7	5,0	1,0	4,0	1,0
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	4,1	5,0	1,0	4,0	0,9
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	3,5	5,0	1,0	3,0	1,5
Instalações	3,1	5,0	1,0	3,0	1,4
Equipamentos clínicos	3,6	5,0	1,0	3,0	1,1
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	3,6	5,0	1,0	4,0	0,9
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	3,2	5,0	1,0	3,0	1,1
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	3,5	5,0	1,0	4,0	0,9

B1 – (Cont) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	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.	3,8	5,0	1,0	4,0	0,8
Apoio à Governação Clínica na unidade.	3,9	5,0	1,0	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.	3,5	5,0	1,0	4,0	1,1
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4,1	5,0	1,0	4,0	0,9
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	4,1	5,0	1,0	5,0	1,1
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	4,0	5,0	1,0	4,0	1,0
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	3,7	5,0	1,0	4,0	1,1
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	3,7	5,0	1,0	4,0	1,4
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,3	5,0	1,0	5,0	1,2

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	60,0	**Não**	40,0

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	6,7	**Não**	93,3

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	0	**Não**	100

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	30,8
Sim, para a maioria das áreas importantes	46,2
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	23,1
Não, não tem nenhum	0,0

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	40,0	60,0
Avaliação interna (pela própria USF)	40,0	60,0

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	93,3	6,7
Avaliação interna (pela própria USF)	46,7	53,3

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
13,3	53,3	20,0	6,7	6,7

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
14,3	78,6	7,1	0,0

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	21,4	**Não**	78,6

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
0,0	0,0	0,0	100,0	0,0

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	50,0	**Não**	50,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	0,0	33,3	6,7	46,7	13,3
Sistema de climatização.	20,0	20,0	13,3	33,3	13,3
Sala de espera.	6,7	20,0	13,3	46,7	13,3
Gabinetes.	7,1	35,7	0,0	42,9	14,3
Higiene e Limpeza da USF.	6,7	26,7	13,3	40,0	13,3
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	20,0	33,3	13,3	20,0	13,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	0,0	6,7	20,0	60,0	13,3
Funcionamento dos computadores.	0,0	26,7	20,0	46,7	6,7
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	0,0	0,0	50,0	42,9	7,1
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	13,3	26,7	26,7	33,3	0,0
Segurança dos dados informáticos.	7,1	14,3	21,4	57,1	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	0,0	28,6	21,4	42,9	7,1
Apoio do Servicedesk da SPMS.	0,0	28,6	35,7	28,6	7,1
Material necessário para videoconsulta.	35,7	35,7	21,4	7,1	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	0,0	60,0	6,7	33,3	0,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	13,3	40,0	33,3	13,3	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	0,0	13,3	33,3	46,7	6,7
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	20,0	40,0	20,0	20,0	0,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	28,6	28,6	28,6	14,3	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	76,9	0,0	15,4	7,7	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
20,0	33,3	40,0	6,7

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	7,1	7,1	85,7

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	20,0	26,7	6,7	46,7	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	6,7	0,0	20,0	40,0	33,3

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	0,0	23,1	15,4	61,5	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	6,7	20,0	13,3	60,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	0,0	28,6	28,6	42,9	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	8,3	25,0	41,7	25,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	7,7	15,4	15,4	53,8	7,7
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	6,7	13,3	26,7	46,7	6,7
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	0,0	7,1	21,4	57,1	14,3
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	0,0	28,6	28,6	42,9	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	14,3	28,6	35,7	21,4	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	7,1	35,7	35,7	21,4	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	0,0	13,3	66,7	20,0
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	15,4	53,8	30,8
Automatização de processos	0,0	0,0	7,1	64,3	28,6
Desburocratização.	0,0	0,0	0,0	40,0	60,0
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	0,0	64,3	35,7
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	7,1	64,3	28,6
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	7,7	69,2	23,1

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	93,3	**Não**	0,0	**Desconheço**	6,7

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	N	Não	N

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	27,3	**Não**	72,7

N – Sem Resposta

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	23,1	23,1	53,8	15,4
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	7,7	23,1	53,8	23,1
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	7,7	30,8	61,5	7,7
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	0,0	7,7	23,1	76,9	7,7

ULS AMADORA/SINTRA

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	8,7	21,7	26,1	43,5
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	8,7	21,7	34,8	26,1	8,7
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	4,3	21,7	34,8	26,1	13,0
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	13,6	9,1	40,9	27,3	9,1
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	21,7	21,7	30,4	26,1	0,0

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,7	5	1	5	0,8
Dimensão da lista de utentes	4,5	5	1	5	0,8
Compensação associada ao IDE para os médicos	4,4	5	1	5	0,8
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	4,4	5	1	5	1
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	4,4	5	1	5	0,9
Incentivos Institucionais	4,3	5	1	5	0,8
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	4,3	5	1	5	1
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	4,3	5	1	5	1,1

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	4,3	5	1	4	0,7
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	4,3	5	1	5	1
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	4,3	5	1	5	0,9
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	4,3	5	1	5	1,1
Políticas de priorização dos CSP	4,2	5	1	5	1,1
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	4,2	5	1	5	1,1
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	4,2	5	1	4,5	1
Equipamentos clínicos	4,2	5	1	4	0,8
Apoio à Governação Clínica na unidade.	4,2	5	1	4	0,7
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4,2	5	1	4	1
Contratualização	4,1	5	1	4	0,8
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	4,1	5	1	4	1,1
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	4,1	5	1	4	0,9
ICU - Índice Complexidade Utentes	4,1	5	1	4,5	1,2
Comunicação da ULS com a USF	4	5	1	5	1,2
Gestão das solicitações por e-mail	4	5	1	4	1,1
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	4	5	1	4	1,3
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	3,9	5	1	4	0,9
Referenciação hospitalar	3,9	5	1	4	1
Instalações	3,9	5	1	4	1,2
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.	3,9	5	1	4	1,4
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	3,8	5	1	4	1,1
Violência contra os profissionais de saúde	3,8	5	1	4	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.	3,8	5	1	4	1,1

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	3,8	5	1	4	1,3
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	3,6	5	1	4	1,2
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	3,6	5	1	4	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	3,5	5	1	4	1,3
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,3	5	1	4	1,2
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	3,3	5	1	3	1,3
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3,3	5	1	3	1,2
Acesso a programa de Acreditação	3,3	5	1	3	1,4
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3	5	1	3	1,1
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	3	5	1	3	1,1
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	2,8	5	1	3	1,5

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	94,7	**Não**	5,3

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	26,1	**Não**	73,9

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	20,0	**Não**	80,0

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	28,6
Sim, para a maioria das áreas importantes	23,8
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	9,5
Não, não tem nenhum	38,1

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	20,0	80,0
Avaliação interna (pela própria USF)	87,0	13,0

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	77,3	22,7
Avaliação interna (pela própria USF)	54,5	45,5

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
8,7	34,8	39,1	17,4	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
4,3	91,3	4,3	0,0

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
9,1	50,0	18,2	13,6	9,1

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	50,0	**Não**	50,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	17,4	17,4	17,4	26,1	21,7
Sistema de climatização.	39,1	21,7	0,0	17,4	21,7
Sala de espera.	17,4	21,7	4,3	39,1	17,4
Gabinetes.	17,4	21,7	0,0	43,5	17,4
Higiene e Limpeza da USF.	8,7	26,1	4,3	39,1	21,7
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	34,8	30,4	13,0	17,4	4,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	30,4	8,7	13,0	39,1	8,7
Funcionamento dos computadores.	21,7	30,4	30,4	17,4	0,0
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	30,4	13,0	21,7	34,8	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	34,8	47,8	8,7	8,7	0,0
Segurança dos dados informáticos.	9,1	13,6	22,7	54,5	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	30,4	30,4	26,1	4,3	8,7
Apoio do Servicedesk da SPMS.	21,7	30,4	26,1	21,7	0,0
Material necessário para videoconsulta.	43,5	17,4	26,1	13,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	13,0	34,8	21,7	30,4	0,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	8,7	30,4	26,1	26,1	8,7

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	0,0	21,7	34,8	39,1	4,3
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	4,3	30,4	26,1	26,1	13,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	36,4	27,3	22,7	13,6	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	54,5	31,8	13,6	0,0	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
13,0	26,1	52,2	8,7

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
5,3	15,8	10,5	68,4

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	17,4	30,4	13,0	17,4	21,7

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	47,8	26,1	8,7	17,4	0,0

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	4,8	47,6	38,1	4,8	4,8
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	9,1	27,3	40,9	18,2	4,5
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	17,4	47,8	13,0	17,4	4,3
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	36,4	27,3	18,2	13,6	4,5
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	27,3	18,2	40,9	9,1	4,5
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	13,6	31,8	22,7	27,3	4,5
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	27,3	27,3	36,4	9,1	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	9,5	33,3	38,1	14,3	4,8
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	34,8	34,8	17,4	8,7	4,3
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	26,1	43,5	21,7	4,3	4,3

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	0,0	21,7	52,2	26,1
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	4,3	21,7	39,1	34,8
Automatização de processos	0,0	0,0	30,4	34,8	34,8
Desburocratização.	0,0	0,0	8,7	30,4	60,9
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	8,7	47,8	43,5
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	8,7	52,2	39,1
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	4,3	47,8	47,8

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	87,0	**Não**	4,3	**Desconheço**	8,7

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	61,9	**Não**	38,1

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	13,0	17,4	30,4	39,1
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	0,0	26,1	52,2	21,7
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	4,3	34,8	43,5	17,4
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	0,0	0,0	26,1	47,8	26,1

ULS ARCO RIBEIRINHO

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	25,0	0,0	0,0	75,0	0,0
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	28,6	28,6	14,3	28,6	0,0
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	28,6	28,6	14,3	14,3	14,3
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	42,9	42,9	0,0	14,3	0,0
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	28,6	14,3	28,6	28,6	0,0

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Dimensão da lista de utentes	4,7	5	1	5	0,8
Violência contra os profissionais de saúde	4,7	5	1	5	0,8
Comunicação da ULS com a USF	4,6	5	1	5	0,8
Referenciação hospitalar	4,6	5	1	5	1,1
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	4,6	5	1	5	1,1
Instalações	4,6	5	1	5	0,8
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	4,5	5	1	5	0,8
Políticas de priorização dos CSP	4,4	5	1	5	1,1
Equipamentos clínicos	4,4	5	1	5	0,8

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	4,4	5	1	5	1,1
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,4	5	1	5	1,1
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	4,3	5	1	5	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	4,3	5	1	5	1,3
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	4,3	5	1	5	1,3
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	4,2	5	1	4,5	1
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	4,1	5	1	4	0,9
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	4,1	5	1	5	1,2
Compensação associada ao IDE para os médicos	4,1	5	1	5	1,2
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	4,1	5	1	5	1,2
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	4,1	5	1	5	1,2
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	4,1	5	1	4	0,9
ICU - Índice Complexidade Utentes	4,1	5	1	5	1,5
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	4,1	5	1	5	1,1
Apoio à Governação Clínica na unidade.	4,1	5	1	5	1,2
Incentivos Institucionais	4	5	1	5	1,3
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	4	5	1	4	1,2
Gestão das solicitações por e-mail	4	5	1	4	1,2
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	4	5	1	5	1,5
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	4	5	1	4	1,2
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	4	5	1	5	1,4
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,9	5	1	4	1,5
Acesso a programa de Acreditação	3,9	5	1	4	1,2
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	3,9	5	1	4	1,2

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	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.	3,9	5	1	4	1,2
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	3,9	5	1	4	1,2
Contratualização	3,7	5	1	3	1,3
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	3,7	5	1	3	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.	3,7	5	1	4	1,4
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	3,7	5	1	4	1,4
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	3,6	5	1	4	1,4
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	3,6	5	1	4	1,3
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	3,5	5	1	3,5	1,5
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	3,4	5	1	3	1,6

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	100	**Não**	0

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	25,0	**Não**	75,0

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	0	**Não**	100

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	16,7
Sim, para a maioria das áreas importantes	0,0
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	0,0
Não, não tem nenhum	83,3

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	0,0	100,0
Avaliação interna (pela própria USF)	100,0	0,0

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	14,3	85,7
Avaliação interna (pela própria USF)	85,7	14,3

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
0,0	37,5	62,5	0,0	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
25,0	75,0	0,0	0,0

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	75,0	**Não**	25,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
14,3	28,6	14,3	42,9	0,0

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	14,3	**Não**	85,7

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	16,7	50,0	0,0	16,7	16,7
Sistema de climatização.	42,9	14,3	0,0	14,3	28,6
Sala de espera.	14,3	28,6	0,0	42,9	14,3
Gabinetes.	14,3	28,6	0,0	28,6	28,6
Higiene e Limpeza da USF.	14,3	14,3	14,3	14,3	42,9
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	14,3	57,1	14,3	0,0	14,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	16,7	16,7	16,7	16,7	33,3
Funcionamento dos computadores.	14,3	14,3	14,3	28,6	28,6
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	14,3	28,6	14,3	28,6	14,3
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	14,3	42,9	42,9	0,0	0,0
Segurança dos dados informáticos.	14,3	28,6	42,9	14,3	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	14,3	42,9	14,3	14,3	14,3
Apoio do Servicedesk da SPMS.	28,6	28,6	28,6	14,3	0,0
Material necessário para videoconsulta.	50,0	33,3	16,7	0,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	14,3	57,1	14,3	14,3	0,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	14,3	28,6	28,6	28,6	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	14,3	28,6	14,3	42,9	0,0
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	14,3	14,3	28,6	42,9	0,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	42,9	28,6	0,0	28,6	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	50,0	33,3	16,7	0,0	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
57,1	14,3	28,6	0,0

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	14,3	14,3	71,4

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	14,3	14,3	28,6	28,6	14,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	57,1	28,6	14,3	0,0	0,0

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	14,3	14,3	42,9	14,3	14,3
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	14,3	14,3	42,9	14,3	14,3
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	14,3	14,3	28,6	42,9	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	28,6	42,9	14,3	14,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	14,3	28,6	28,6	14,3	14,3
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	14,3	42,9	0,0	42,9	0,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	14,3	42,9	42,9	0,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	14,3	42,9	14,3	28,6	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	28,6	57,1	0,0	14,3	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	28,6	57,1	0,0	14,3	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	0,0	0,0	71,4	28,6
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	0,0	66,7	33,3
Automatização de processos	0,0	0,0	14,3	57,1	28,6
Desburocratização.	0,0	0,0	0,0	57,1	42,9
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	0,0	42,9	57,1
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	0,0	42,9	57,1
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	0,0	42,9	57,1

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	71,4	**Não**	28,6	**Desconheço**	0,0

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	28,6	**Não**	71,4

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	0,0	0,0	71,4	28,6
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	0,0	14,3	57,1	28,6
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	0,0	0,0	85,7	14,3
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	0,0	0,0	0,0	71,4	28,6

ULS ARRÁBIDA

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	20,0	30,0	40,0	10,0
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	10,0	30,0	40,0	10,0	10,0
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	20,0	50,0	20,0	10,0
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	90,0	10,0	0,0
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	10,0	20,0	40,0	30,0	0,0

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	4,6	5	1	5	1
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	4,5	5	1	5	1
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	4,5	5	1	5	1,3
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	4,4	5	3	4,5	0,7
Dimensão da lista de utentes	4,4	5	1	5	1,3
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	4,4	5	1	5	1
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	4,4	5	1	5	1
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	4,4	5	1	5	1

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	4,4	5	1	5	1,1
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,4	5	1	5	1,1
Referenciação hospitalar	4,3	5	1	5	1,1
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	4,3	5	1	4,5	0,9
Políticas de priorização dos CSP	4,2	5	1	4	0,8
Incentivos Institucionais	4,2	5	1	4,5	1
Contratualização	4,1	5	1	4,5	1,1
Gestão das solicitações por e-mail	4,1	5	1	4	0,9
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	4,1	5	1	4	1
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	4	5	1	4,5	1,4
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	4	5	1	4,5	1,4
Compensação associada ao IDE para os médicos	4	5	1	4,5	1,4
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	4	5	1	4,5	1,4
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	4	5	1	4	0,9
Apoio à Governação Clínica na unidade.	4	5	1	4	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.	4	5	1	4	1,1
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4	5	1	4	1,1
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	4	5	1	4	1,1
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,9	5	1	4,5	1,4
Violência contra os profissionais de saúde	3,9	5	1	4,5	1,3
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	3,9	5	1	4	0,6
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.	3,9	5	1	4	1,1

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Comunicação da ULS com a USF	3,7	5	1	3	1,2
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	3,7	5	1	4	0,9
Articulação entre os cuidados de saúde primários e os cuidados hospitalares para urgências verdes e azuis da triagem de Manchester nos serviços de urgência hospitalares	3,7	5	1	4	1,1
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	3,5	5	1	4	1,3
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	3,3	5	1	4	1,1
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,2	5	1	4	1,1
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	3,2	5	1	3	0,6
ICU - Índice Complexidade Utentes	3,2	5	1	4	1,8
Equipamentos clínicos	3,2	5	1	3,5	1,2
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3	5	1	3	1,1
Instalações	3	5	1	2,5	1,6
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	2,9	5	1	3	1,1
Acesso a programa de Acreditação	2,9	5	1	3	1,3

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	83,3	**Não**	16,7

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	22,2	**Não**	77,8

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	100	**Não**	0

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	44,4
Sim, para a maioria das áreas importantes	33,3
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	11,1
Não, não tem nenhum	11,1

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	30,0	70,0
Avaliação interna (pela própria USF)	70,0	30,0

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	90,0	10,0
Avaliação interna (pela própria USF)	70,0	30,0

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
30,0	40,0	30,0	0,0	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
10,0	80,0	0,0	10,0

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	90,0	**Não**	10,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
0,0	22,2	22,2	55,6	0,0

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	66,7	**Não**	33,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	0,0	30,0	10,0	50,0	10,0
Sistema de climatização.	30,0	10,0	0,0	40,0	20,0
Sala de espera.	0,0	30,0	10,0	50,0	10,0
Gabinetes.	0,0	20,0	30,0	50,0	0,0
Higiene e Limpeza da USF.	0,0	30,0	0,0	50,0	20,0
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	30,0	20,0	0,0	50,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	10,0	30,0	10,0	50,0	0,0
Funcionamento dos computadores.	10,0	30,0	20,0	40,0	0,0
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	0,0	20,0	20,0	60,0	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	10,0	50,0	20,0	20,0	0,0
Segurança dos dados informáticos.	0,0	10,0	50,0	40,0	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	10,0	40,0	20,0	30,0	0,0
Apoio do Servicedesk da SPMS.	20,0	50,0	20,0	10,0	0,0
Material necessário para videoconsulta.	30,0	40,0	20,0	10,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	10,0	0,0	20,0	70,0	0,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	0,0	0,0	20,0	70,0	10,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	0,0	0,0	20,0	80,0	0,0
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	0,0	0,0	20,0	70,0	10,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	10,0	50,0	30,0	10,0	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	50,0	30,0	0,0	20,0	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
30,0	20,0	20,0	30,0

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	0,0	42,9	57,1

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	10,0	40,0	10,0	20,0	20,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	60,0	20,0	10,0	10,0	0,0

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	12,5	25,0	50,0	12,5	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	25,0	37,5	12,5	12,5	12,5
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	0,0	25,0	12,5	37,5	25,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	0,0	28,6	57,1	0,0	14,3
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	0,0	37,5	50,0	0,0	12,5
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	0,0	62,5	25,0	0,0	12,5
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	0,0	37,5	50,0	12,5	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	0,0	25,0	62,5	12,5	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	12,5	25,0	50,0	12,5	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	0,0	37,5	50,0	12,5	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	0,0	37,5	62,5	0,0
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	37,5	37,5	25,0
Automatização de processos	0,0	0,0	25,0	62,5	12,5
Desburocratização.	0,0	0,0	0,0	62,5	37,5
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	0,0	75,0	25,0
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	25,0	50,0	25,0
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	0,0	85,7	14,3

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	77,8	**Não**	11,1	**Desconheço**	11,1

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	37,5	**Não**	62,5

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	14,3	57,1	71,4	0,0
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	14,3	28,6	85,7	14,3
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	14,3	71,4	42,9	14,3
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	0,0	14,3	57,1	71,4	0,0

ULS BAIXO ALENTEJO

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	4,6	5	1	2	N
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	4,5	5	1	5	N
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	4,5	5	1	5	N
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	4,4	5	3	5	N
Dimensão da lista de utentes	4,4	5	1	4	N
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	4,4	5	1	5	N
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	4,4	5	1	5	N
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	4,4	5	1	5	N

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	4,4	5	1	3	N
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,4	5	1	5	N
Referenciação hospitalar	4,3	5	1	2	N
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	4,3	5	1	5	N
Políticas de priorização dos CSP	4,2	5	1	3	N
Incentivos Institucionais	4,2	5	1	4	N
Contratualização	4,1	5	1	3	N
Gestão das solicitações por e-mail	4,1	5	1	4	N
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	4,1	5	1	1	N
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	4	5	1	5	N
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	4	5	1	5	N
Compensação associada ao IDE para os médicos	4	5	1	5	N
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	4	5	1	5	N
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	4	5	1	3	N
Apoio à Governação Clínica na unidade.	4	5	1	5	N
Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF.	4	5	1	5	N
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4	5	1	5	N
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	4	5	1	3	N
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,9	5	1	1	N
Violência contra os profissionais de saúde	3,9	5	1	5	N
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	3,9	5	1	5	N
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.	3,9	5	1	1	N

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Comunicação da ULS com a USF	3,7	5	1	3	N
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	3,7	5	1	5	N
Articulação entre os cuidados de saúde primários e os cuidados hospitalares para urgências verdes e azuis da triagem de Manchester nos serviços de urgência hospitalares	3,7	5	1	3	N
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	3,5	5	1	1	N
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	3,3	5	1	1	N
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,2	5	1	1	N
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	3,2	5	1	5	N
ICU - Índice Complexidade Utentes	3,2	5	1	5	N
Equipamentos clínicos	3,2	5	1	3	N
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3	5	1	2	N
Instalações	3	5	1	3	N
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	2,9	5	1	3	N
Acesso a programa de Acreditação	2,9	5	1	3	N

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	100	**Não**	0

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	0	**Não**	100

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	**N**	**Não**	**N**

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	0,0
Sim, para a maioria das áreas importantes	0,0
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	0,0
Não, não tem nenhum	100,0

N – Sem Resposta

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	N	N
Avaliação interna (pela própria USF)	N	N

N – Sem Resposta

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	100,0	0,0
Avaliação interna (pela própria USF)	100,0	0,0

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
0,0	0,0	100,0	0,0	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
100,0	0,0	0,0	0,0

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	Não	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	100,0	Não	0,0

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	100,0	Não	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Sistema de climatização.	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Sala de espera.	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Gabinetes.	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Higiene e Limpeza da USF.	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Funcionamento dos computadores.	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Segurança dos dados informáticos.	N	N	N	N	N
Apoio técnico informático na ULS.	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Apoio do Servicedesk da SPMS.	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Material necessário para videoconsulta.	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0

N – Sem Resposta

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
0,0	0,0	0,0	100,0

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
N	N	N	N

N – Sem Resposta

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Automatização de processos	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Desburocratização.	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0	**Desconheço**	0,0

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	**N**	**Não**	**N**

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	**N**	**Não**	**N**

N – Sem Resposta

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

ULS BAIXO MONDEGO

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	14,3	28,6	42,9	14,3
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	14,3	14,3	71,4	0,0	0,0
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	14,3	14,3	42,9	28,6	0,0
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	14,3	42,9	42,9	0,0	0,0
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	14,3	28,6	42,9	14,3

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	5	5	1	5	0
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	4,9	5	1	5	0,4
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,9	5	1	5	0,4
ICU - Índice Complexidade Utentes	4,7	5	1	5	0,8
Gestão das solicitações por e-mail	4,7	5	1	5	0,5
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4,7	5	1	5	0,5
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	4,6	5	1	5	0,8
Dimensão da lista de utentes	4,6	5	1	5	0,5
Apoio à Governação Clínica na unidade.	4,6	5	1	5	0,5

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	4,4	5	3	5	1
Políticas de priorização dos CSP	4,4	5	1	5	1
Instalações	4,4	5	1	4	0,5
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	4,3	5	1	5	1
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	4,3	5	1	5	1,5
Comunicação da ULS com a USF	4,1	5	1	4	1,1
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	4,1	5	1	5	1,2
Incentivos Institucionais	4,1	5	1	5	1,1
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	4,1	5	1	5	1,6
Equipamentos clínicos	4,1	5	1	4	0,7
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	4,1	5	1	4	1,1
Violência contra os profissionais de saúde	4	5	1	4	1,2
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.	4	5	1	4	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.	4	5	1	4	1,4
Referenciação hospitalar	3,9	5	1	4	1,5
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	3,9	5	1	5	1,7
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	3,9	5	1	4	1,2
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	3,7	5	1	4	1,6
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3,7	5	1	4	1,4
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	3,7	5	1	4	1,6
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	3,7	5	1	4	1,6
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	3,7	5	1	4	1,1

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,6	5	1	4	1,5
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,6	5	1	4	1,5
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	3,6	5	1	4	1,5
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	3,6	5	1	4	1,5
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	3,6	5	1	4	1,6
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	3,6	5	1	4	1,8
Acesso a programa de Acreditação	3,4	5	1	3	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	3,4	5	1	3	1,3
Compensação associada ao IDE para os médicos	3,4	5	1	4	1,5
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	3,4	5	1	4	1,8
Contratualização	3,1	5	1	3	1,5
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	3	5	1	4	1,4

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	50,0	**Não**	50,0

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	14,3	**Não**	85,7

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	0	**Não**	100

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	0,0
Sim, para a maioria das áreas importantes	0,0
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	0,0
Não, não tem nenhum	100,0

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	42,9	57,1
Avaliação interna (pela própria USF)	85,7	14,3

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	0,0	100,0
Avaliação interna (pela própria USF)	85,7	14,3

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
14,3	57,1	14,3	14,3	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	85,7	14,3	0,0

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
14,3	0,0	57,1	28,6	0,0

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	57,1	**Não**	42,9

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	14,3	42,9	28,6	14,3	0,0
Sistema de climatização.	71,4	28,6	0,0	0,0	0,0
Sala de espera.	0,0	42,9	0,0	57,1	0,0
Gabinetes.	14,3	42,9	28,6	14,3	0,0
Higiene e Limpeza da USF.	0,0	14,3	28,6	42,9	14,3
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	71,4	14,3	0,0	14,3	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	0,0	42,9	14,3	28,6	14,3
Funcionamento dos computadores.	0,0	42,9	28,6	14,3	14,3
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	0,0	57,1	14,3	28,6	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	57,1	28,6	14,3	0,0	0,0
Segurança dos dados informáticos.	0,0	14,3	57,1	14,3	14,3
Apoio técnico informático na ULS.	0,0	42,9	28,6	14,3	14,3
Apoio do Servicedesk da SPMS.	14,3	28,6	28,6	28,6	0,0
Material necessário para videoconsulta.	16,7	33,3	16,7	33,3	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	28,6	28,6	28,6	14,3	0,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	14,3	0,0	28,6	57,1	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	0,0	0,0	14,3	85,7	0,0
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	0,0	28,6	14,3	57,1	0,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	0,0	57,1	42,9	0,0	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	33,3	33,3	33,3	0,0	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
42,9	28,6	28,6	0,0

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	0,0	0,0	100,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	28,6	14,3	28,6	14,3	14,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	28,6	0,0	14,3	42,9	14,3

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	28,6	28,6	42,9	0,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	14,3	28,6	57,1	0,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	14,3	28,6	42,9	0,0	14,3
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	28,6	28,6	28,6	14,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	14,3	28,6	42,9	14,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	14,3	42,9	42,9	0,0	0,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	14,3	57,1	28,6	0,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	14,3	28,6	57,1	0,0	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	28,6	42,9	28,6	0,0	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	28,6	71,4	0,0	0,0	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	0,0	28,6	42,9	28,6
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	14,3	57,1	28,6
Automatização de processos	0,0	0,0	0,0	57,1	42,9
Desburocratização.	0,0	0,0	0,0	28,6	71,4
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	0,0	28,6	71,4
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	0,0	28,6	71,4
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	0,0	28,6	71,4

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0	**Desconheço**	0,0

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	**N**	**Não**	**N**

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	57,1	**Não**	42,9

N – Sem Resposta

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	0,0	57,1	14,3	28,6
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	0,0	28,6	28,6	42,9
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	0,0	57,1	14,3	28,6
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	0,0	14,3	14,3	57,1	14,3

ULS BARCELOS / ESPOSENDE

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	0,0	70,0	30,0
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	20,0	10,0	60,0	10,0	0,0
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	20,0	0,0	20,0	40,0	20,0
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	10,0	0,0	0,0	60,0	30,0
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	20,0	0,0	20,0	40,0	20,0

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	4,8	5	1	5	0,4
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	4,8	5	1	5	0,4
ICU - Índice Complexidade Utentes	4,8	5	1	5	0,4
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,7	5	1	5	0,7
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	4,6	5	3	5	0,7
Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF.	4,6	5	1	5	1
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4,6	5	1	5	0,7

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	4,6	5	1	5	0,7
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	4,5	5	1	5	1
Dimensão da lista de utentes	4,5	5	1	5	0,8
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	4,5	5	1	5	0,7
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	4,5	5	1	5	0,7
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	4,5	5	1	5	0,7
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	4,5	5	1	5	0,7
Políticas de priorização dos CSP	4,4	5	1	5	1,1
Apoio à Governação Clínica na unidade.	4,4	5	1	5	1
Referenciação hospitalar	4,3	5	1	4,5	0,8
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	4,2	5	1	4,5	0,9
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	4,2	5	1	4,5	1
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	4,2	5	1	5	1,3
Contratualização	4,1	5	1	4	0,9
Compensação associada ao IDE para os médicos	4,1	5	1	5	1,5
Gestão das solicitações por e-mail	4,1	5	1	4,5	1,1
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	4,1	5	1	5	1,3
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	4,1	5	1	4,5	1,1
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	4,1	5	1	4,5	1,1
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	4	5	1	4	1,1
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.	4	5	1	4	0,9
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	3,9	5	1	4	1,1
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	3,9	5	1	4	0,9

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Comunicação da ULS com a USF	3,9	5	1	4,5	1,4
Incentivos Institucionais	3,9	5	1	4	1,3
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	3,9	5	1	5	1,5
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3,7	5	1	4	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	3,7	5	1	4	0,9
Equipamentos clínicos	3,7	5	1	3	0,9
Violência contra os profissionais de saúde	3,6	5	1	4	1,3
Instalações	3,6	5	1	3,5	1,4
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,5	5	1	3,5	1,4
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	3,5	5	1	3,5	1,4
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,4	5	1	3	1,3
Acesso a programa de Acreditação	3,1	5	1	3	1,4
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	3	5	1	3	1,3

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	88,9	**Não**	11,1

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	10,0	**Não**	90,0

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	100	**Não**	0

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	33,3
Sim, para a maioria das áreas importantes	22,2
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	22,2
Não, não tem nenhum	22,2

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	100,0	0,0
Avaliação interna (pela própria USF)	60,0	40,0

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	100,0	0,0
Avaliação interna (pela própria USF)	50,0	50,0

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
0,0	40,0	20,0	40,0	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	90,0	0,0	10,0

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	90,0	**Não**	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
20,0	0,0	50,0	30,0	0,0

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	22,2	**Não**	77,8

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	0,0	20,0	0,0	60,0	20,0
Sistema de climatização.	20,0	30,0	20,0	20,0	10,0
Sala de espera.	0,0	20,0	20,0	40,0	20,0
Gabinetes.	0,0	10,0	20,0	60,0	10,0
Higiene e Limpeza da USF.	0,0	0,0	30,0	50,0	20,0
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	30,0	20,0	10,0	20,0	20,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	20,0	10,0	40,0	30,0	0,0
Funcionamento dos computadores.	20,0	20,0	40,0	20,0	0,0
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	20,0	20,0	40,0	20,0	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	30,0	0,0	50,0	20,0	0,0
Segurança dos dados informáticos.	11,1	0,0	44,4	22,2	22,2
Apoio técnico informático na ULS.	10,0	0,0	10,0	70,0	10,0
Apoio do Servicedesk da SPMS.	20,0	10,0	30,0	40,0	0,0
Material necessário para videoconsulta.	22,2	33,3	22,2	11,1	11,1

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	20,0	30,0	10,0	30,0	10,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	11,1	11,1	22,2	44,4	11,1

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	30,0	20,0	20,0	30,0	0,0
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	10,0	10,0	10,0	60,0	10,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	20,0	20,0	40,0	20,0	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	37,5	25,0	12,5	12,5	12,5

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
50,0	30,0	20,0	0,0

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
30,0	10,0	20,0	40,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	0,0	40,0	10,0	30,0	20,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	0,0	10,0	30,0	40,0	20,0

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	11,1	22,2	55,6	11,1	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	11,1	55,6	33,3	0,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	11,1	44,4	44,4	0,0	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	22,2	11,1	66,7	0,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	22,2	22,2	22,2	33,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	11,1	33,3	22,2	33,3	0,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	22,2	33,3	44,4	0,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	11,1	22,2	55,6	11,1	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	44,4	44,4	11,1	0,0	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	33,3	44,4	22,2	0,0	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	0,0	11,1	66,7	22,2
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	25,0	62,5	12,5
Automatização de processos	0,0	0,0	11,1	55,6	33,3
Desburocratização.	0,0	0,0	0,0	55,6	44,4
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	0,0	55,6	44,4
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	11,1	44,4	44,4
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	11,1	55,6	33,3

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0	**Desconheço**	0,0

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	**N**	**Não**	**N**

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	87,5	**Não**	12,5

N – Sem Resposta

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	11,1	11,1	33,3	44,4
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	0,0	11,1	44,4	44,4
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	0,0	33,3	33,3	33,3
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	0,0	0,0	0,0	55,6	44,4

ULS BRAGA

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	12,5	16,7	58,3	12,5
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	16,7	41,7	20,8	20,8	0,0
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	17,4	4,3	26,1	34,8	17,4
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	8,3	4,2	50,0	37,5	0,0
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	25,0	20,8	29,2	20,8	4,2

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Dimensão da lista de utentes	4,7	5	1	5	0,7
Políticas de priorização dos CSP	4,6	5	1	5	0,8
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,6	5	1	5	1,1
Incentivos Institucionais	4,5	5	1	5	0,9
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	4,5	5	1	5	0,9
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	4,5	5	1	5	0,9
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	4,5	5	1	5	0,9
Comunicação da ULS com a USF	4,4	5	1	5	0,8
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	4,4	5	1	5	0,9
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	4,3	5	1	5	1

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	4,3	5	1	5	0,9
Contratualização	4,3	5	1	5	1
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	4,3	5	1	5	0,9
Compensação associada ao IDE para os médicos	4,3	5	1	5	0,9
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	4,3	5	1	5	0,9
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	4,3	5	1	5	0,9
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4,3	5	1	5	0,8
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	4,2	5	1	5	1,2
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	4,2	5	1	5	1
ICU - Índice Complexidade Utentes	4,2	5	1	5	1,4
Referenciação hospitalar	4,1	5	1	4	1
Gestão das solicitações por e-mail	4,1	5	1	5	1,1
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	4,1	5	1	4,5	1,1
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	4,1	5	1	4,5	1,1
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.	4,1	5	1	4	1
Apoio à Governação Clínica na unidade.	4,1	5	1	4	1
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	4	5	1	4	1,1
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	4	5	1	4	1,2
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3,9	5	1	4	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	3,9	5	1	5	1,3
Violência contra os profissionais de saúde	3,9	5	1	4	1,2
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	3,8	5	1	4	1,4

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	3,8	5	1	4	1,3
Equipamentos clínicos	3,8	5	1	4	1,3
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	3,8	5	1	4	1,3
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	3,8	5	1	4	1,4
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	3,7	5	1	4	1,2
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,6	5	1	4	1,5
Instalações	3,6	5	1	4	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.	3,6	5	1	3	1,4
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	3,5	5	1	3,5	1,3
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,3	5	1	4	1,7
Acesso a programa de Acreditação	3,3	5	1	3	1,4

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?			
Sim	83,3	**Não**	16,7
C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?			
Sim	20,8	**Não**	79,2
C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?			
Sim	33,3	**Não**	66,7

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?	
Sim, para todas as áreas importantes	36,4
Sim, para a maioria das áreas importantes	13,6
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	4,5
Não, não tem nenhum	45,5

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	69,6	30,4
Avaliação interna (pela própria USF)	65,2	34,8

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	83,3	16,7
Avaliação interna (pela própria USF)	78,3	21,7

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
8,3	45,8	37,5	8,3	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
4,2	75,0	16,7	4,2

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	Não	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	91,7	Não	8,3

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
0,0	22,7	31,8	40,9	4,5

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	61,9	Não	38,1

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	8,3	16,7	8,3	50,0	16,7
Sistema de climatização.	12,5	16,7	8,3	50,0	12,5
Sala de espera.	12,5	8,3	12,5	50,0	16,7
Gabinetes.	4,2	20,8	8,3	50,0	16,7
Higiene e Limpeza da USF.	12,5	25,0	8,3	41,7	12,5
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	20,8	45,8	12,5	12,5	8,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	0,0	29,2	16,7	37,5	16,7
Funcionamento dos computadores.	16,7	29,2	8,3	33,3	12,5
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	25,0	25,0	20,8	29,2	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	45,8	41,7	8,3	4,2	0,0
Segurança dos dados informáticos.	13,6	31,8	45,5	9,1	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	37,5	16,7	16,7	20,8	8,3
Apoio do Servicedesk da SPMS.	30,4	17,4	34,8	13,0	4,3
Material necessário para videoconsulta.	34,8	30,4	13,0	21,7	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	29,2	16,7	25,0	29,2	0,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	25,0	33,3	8,3	29,2	4,2

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	29,2	20,8	20,8	25,0	4,2
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	25,0	45,8	8,3	20,8	0,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	33,3	20,8	33,3	12,5	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	66,7	22,2	5,6	5,6	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
8,3	41,7	50,0	0,0

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	13,0	4,3	82,6

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	4,3	4,3	4,3	56,5	30,4

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	8,3	12,5	16,7	54,2	8,3

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	29,2	29,2	33,3	8,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	33,3	37,5	20,8	8,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	50,0	25,0	16,7	8,3	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	33,3	37,5	25,0	4,2	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	37,5	33,3	20,8	8,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	41,7	25,0	25,0	8,3	0,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	33,3	16,7	37,5	12,5	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	33,3	41,7	16,7	8,3	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	50,0	29,2	16,7	4,2	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	45,8	33,3	12,5	8,3	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	0,0	4,2	58,3	37,5
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	13,0	56,5	30,4
Automatização de processos	0,0	0,0	0,0	62,5	37,5
Desburocratização.	0,0	0,0	0,0	37,5	62,5
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	0,0	45,8	54,2
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	4,2	33,3	62,5

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	73,9	**Não**	13,0	**Desconheço**	13,0

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	36,4	**Não**	63,6

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	4,2	4,2	25,0	50,0	12,5
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	4,2	12,5	33,3	41,7	8,3
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	4,2	25,0	45,8	20,8
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	4,2	4,2	16,7	58,3	16,7

ULS CASTELO BRANCO

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	33,3	33,3	33,3
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	33,3	66,7	0,0	0,0
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	33,3	33,3	33,3	0,0
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	66,7	0,0	0,0	33,3	0,0
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	66,7	0,0	33,3	0,0

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	4,7	5	1	5	0,6
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.	4,3	5	1	4	0,6
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	4,3	5	1	4	0,6

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,3	5	1	5	1,2
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	4	5	1	4	1
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	4	5	1	4	1
Dimensão da lista de utentes	4	5	1	4	1
Violência contra os profissionais de saúde	4	5	1	4	1
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	4	5	1	4	1
Apoio à Governação Clínica na unidade.	4	5	1	4	1
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	4	5	1	4	1
Acesso a programa de Acreditação	3,7	5	1	4	1,5
Articulação entre os cuidados de saúde primários e os cuidados hospitalares para urgências verdes e azuis da triagem de Manchester nos serviços de urgência hospitalares	3,7	5	1	4	0,6
Incentivos Institucionais	3,7	5	1	4	1,5
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	3,7	5	1	4	1,5
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	3,7	5	1	4	1,5
ICU - Índice Complexidade Utentes	3,7	5	1	4	1,5
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	3,7	5	1	4	1,5
Instalações	3,7	5	1	4	0,6
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	3,7	5	1	4	0,6
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	3,7	5	1	4	0,6
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	3,3	5	1	3	0,6
Comunicação da ULS com a USF	3,3	5	1	3	0,6
Políticas de priorização dos CSP	3,3	5	1	4	1,2
Referenciação hospitalar	3,3	5	1	3	0,6
Contratualização	3,3	5	1	4	1,2
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	3,3	5	1	3	1,5
Equipamentos clínicos	3,3	5	1	3	0,6
Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF.	3,3	5	1	3	0,6

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	3,3	5	1	3	0,6
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3	5	1	3	1
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	3	5	1	3	1
Gestão das solicitações por e-mail	3	5	1	3	1
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	3	5	1	3	0
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	3	5	1	3	0
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	2,7	4	1	3	1,5
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	2,7	5	1	3	0,6
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	2,7	5	1	3	0,6
Compensação associada ao IDE para os médicos	2,7	5	1	2	1,2
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	2,7	5	1	2	1,2
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	2,7	5	1	2	1,2
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	2,5	5	1	2,5	0,7
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	2,5	5	1	2,5	0,7

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	66,7	**Não**	33,3

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	0	**Não**	100

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	**N**	**Não**	**N**

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	0,0
Sim, para a maioria das áreas importantes	0,0
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	0,0
Não, não tem nenhum	100,0

N – Sem Resposta

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	0,0	100,0
Avaliação interna (pela própria USF)	100,0	0,0

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	0,0	100,0
Avaliação interna (pela própria USF)	100,0	0,0

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
0,0	33,3	66,7	0,0	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	100,0	0,0	0,0

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	66,7	**Não**	33,3

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
0,0	0,0	50,0	50,0	0,0

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	0	**Não**	100,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	33,3	33,3	0,0	33,3	0,0
Sistema de climatização.	33,3	33,3	33,3	0,0	0,0
Sala de espera.	33,3	0,0	33,3	33,3	0,0
Gabinetes.	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0
Higiene e Limpeza da USF.	33,3	33,3	0,0	33,3	0,0
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	33,3	33,3	0,0	33,3	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Funcionamento dos computadores.	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	0,0	33,3	66,7	0,0	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Segurança dos dados informáticos.	0,0	0,0	33,3	66,7	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Apoio do Servicedesk da SPMS.	33,3	33,3	0,0	33,3	0,0
Material necessário para videoconsulta.	33,3	0,0	0,0	66,7	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	0,0	33,3	0,0	66,7	0,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	0,0	33,3	33,3	33,3	0,0
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	0,0	33,3	33,3	33,3	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	33,3	0,0	33,3	33,3	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
0,0	33,3	33,3	33,3

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	0,0	0,0	100,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	0,0	33,3	0,0	66,7	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	33,3	0,0	66,7	0,0	0,0

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	0,0	66,7	0,0	0,0	33,3
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	0,0	66,7	33,3	0,0	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	0,0	0,0	33,3	66,7
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	0,0	33,3	66,7
Automatização de processos	0,0	0,0	0,0	33,3	66,7
Desburocratização.	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	0,0	33,3	66,7
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	0,0	**Não**	66,7	**Desconheço**	33,3

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	0,0	**Não**	100,0

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	0,0	33,3	33,3	33,3
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	33,3	0,0	33,3	33,3	0,0
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	0,0	0,0	33,3	33,3	33,3

ULS COIMBRA

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	12,0	24,0	48,0	16,0
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	29,2	25,0	33,3	12,5	0,0
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	24,0	40,0	24,0	12,0	0,0
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	13,0	26,1	47,8	13,0	0,0
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	16,0	28,0	40,0	16,0

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Políticas de priorização dos CSP	4,8	5	1	5	0,4
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	4,8	5	1	5	0,5
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,7	5	1	5	0,9
Incentivos Institucionais	4,6	5	1	5	0,7
Equipamentos clínicos	4,6	5	1	5	0,8
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	4,6	5	1	5	0,6
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4,6	5	1	5	0,7
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	4,6	5	1	5	0,8

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	4,6	5	1	5	1
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	4,5	5	1	5	0,8
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	4,4	5	1	5	0,8
Dimensão da lista de utentes	4,4	5	1	5	0,9
Contratualização	4,4	5	1	4	0,7
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	4,4	5	1	5	0,9
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	4,4	5	1	5	1
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	4,4	5	1	5	1
Compensação associada ao IDE para os médicos	4,3	5	1	5	0,8
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	4,3	5	1	5	1,1
ICU - Índice Complexidade Utentes	4,3	5	1	5	1,2
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	4,3	5	1	5	1
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.	4,3	5	1	5	1
Apoio à Governação Clínica na unidade.	4,3	5	1	5	1
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	4,3	5	1	5	1,2
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	4,3	5	1	5	1
Violência contra os profissionais de saúde	4,2	5	1	4	0,9
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	4,2	5	1	5	1,1
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	4,2	5	1	5	1,3
Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF.	4,2	5	1	4,5	1,1
Comunicação da ULS com a USF	4,1	5	1	4	0,9
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	4,1	5	1	5	1,2

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Instalações	4,1	5	1	5	1,1
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	4	5	1	4	1,1
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	3,9	5	1	5	1,5
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	3,9	5	1	4	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	3,9	5	1	4	1,1
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	3,8	5	1	4	1
Referenciação hospitalar	3,8	5	1	4	1,1
Gestão das solicitações por e-mail	3,8	5	1	4	1,4
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,6	5	1	4	1,1
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	3,6	5	1	4	1,1
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3,5	5	1	4	1,1
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	3,4	5	1	3	1
Acesso a programa de Acreditação	3,1	5	1	3	1,5

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?			
Sim	50,0	**Não**	50,0

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?			
Sim	28,0	**Não**	72,0

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?			
Sim	**33,3**	**Não**	**66,7**

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?	
Sim, para todas as áreas importantes	16,0
Sim, para a maioria das áreas importantes	0,0
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	16,0
Não, não tem nenhum	68,0

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	20,0	80,0
Avaliação interna (pela própria USF)	64,0	36,0

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	32,0	68,0
Avaliação interna (pela própria USF)	68,0	32,0

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
4,2	25,0	41,7	29,2	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
12,5	87,5	0,0	0,0

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	79,2	**Não**	20,8

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
15,8	26,3	31,6	21,1	5,3

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	47,4	**Não**	52,6

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	8,3	45,8	12,5	29,2	4,2
Sistema de climatização.	50,0	12,5	0,0	29,2	8,3
Sala de espera.	16,7	25,0	16,7	41,7	0,0
Gabinetes.	8,3	45,8	12,5	33,3	0,0
Higiene e Limpeza da USF.	8,3	8,3	29,2	54,2	0,0
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	41,7	33,3	16,7	8,3	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	16,7	20,8	12,5	50,0	0,0
Funcionamento dos computadores.	16,7	25,0	20,8	37,5	0,0
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	16,7	20,8	25,0	37,5	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	33,3	41,7	16,7	8,3	0,0
Segurança dos dados informáticos.	13,6	18,2	40,9	27,3	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	16,7	37,5	25,0	16,7	4,2
Apoio do Servicedesk da SPMS.	37,5	20,8	25,0	16,7	0,0
Material necessário para videoconsulta.	13,0	13,0	13,0	56,5	4,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	29,2	37,5	4,2	29,2	0,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	12,5	41,7	16,7	29,2	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	12,5	41,7	16,7	29,2	0,0
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	12,5	33,3	4,2	50,0	0,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	37,5	37,5	20,8	4,2	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	42,9	33,3	19,0	4,8	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
8,3	50,0	33,3	8,3

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	0,0	0,0	100,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	12,5	12,5	16,7	50,0	8,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	41,7	16,7	4,2	29,2	8,3

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	29,2	29,2	29,2	8,3	4,2
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	33,3	20,8	33,3	12,5	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	37,5	25,0	29,2	8,3	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	33,3	29,2	20,8	16,7	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	33,3	20,8	29,2	12,5	4,2
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	29,2	20,8	33,3	16,7	0,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	25,0	16,7	37,5	20,8	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	33,3	20,8	37,5	8,3	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	41,7	41,7	12,5	4,2	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	41,7	41,7	8,3	8,3	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	4,2	29,2	45,8	20,8
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	17,4	65,2	17,4
Automatização de processos	0,0	0,0	0,0	73,9	26,1
Desburocratização.	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	0,0	54,2	45,8
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	0,0	62,5	37,5
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	0,0	41,7	58,3

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	75,0	**Não**	12,5	**Desconheço**	12,5

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	9,1	**Não**	90,9

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	20,8	12,5	45,8	16,7
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	12,5	33,3	37,5	16,7
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	12,5	25,0	54,2	8,3
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	0,0	12,5	33,3	37,5	16,7

ULS COVA DA BEIRA

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	50,0	0,0	0,0	50,0

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	5	5	5	5	0
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	5	5	1	5	0
Instalações	5	5	1	5	0
Equipamentos clínicos	5	5	1	5	0
Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF.	5	5	1	5	0
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	5	5	1	5	0
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	5	5	1	5	0

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	5	5	1	5	0
Incentivos Institucionais	4,5	5	1	4,5	0,7
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	4,5	5	1	4,5	0,7
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	4,5	5	1	4,5	0,7
Compensação associada ao IDE para os médicos	4,5	5	1	4,5	0,7
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	4,5	5	1	4,5	0,7
ICU - Índice Complexidade Utentes	4,5	5	1	4,5	0,7
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	4,5	5	1	4,5	0,7
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.	4,5	5	1	4,5	0,7
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4,5	5	1	4,5	0,7
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	4,5	5	1	4,5	0,7
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	4	5	1	4	1,4
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	4	5	1	4	1,4
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	4	5	1	4	1,4
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	4	5	1	4	1,4
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	4	5	1	4	1,4
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	4	5	1	4	0
Políticas de priorização dos CSP	4	5	1	4	1,4
Referenciação hospitalar	4	5	1	4	1,4
Contratualização	4	5	1	4	0
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	4	5	1	4	0

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	4	5	1	4	0
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	4	5	1	4	1,4
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	4	5	1	4	1,4
Apoio à Governação Clínica na unidade.	4	5	1	4	1,4
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	4	5	1	4	1,4
Acesso a programa de Acreditação	3,5	5	1	3,5	0,7
Dimensão da lista de utentes	3,5	5	1	3,5	0,7
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	3,5	5	1	3,5	0,7
Gestão das solicitações por e-mail	3,5	5	1	3,5	0,7
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	3	5	1	3	1,4
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3	5	1	3	1,4
Comunicação da ULS com a USF	3	5	1	3	0
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	3	5	1	3	0
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	2,5	5	1	2,5	0,7
Violência contra os profissionais de saúde	2,5	5	1	2,5	2,1

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	0	**Não**	100

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	50,0	**Não**	50,0

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	0	**Não**	100

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	0,0
Sim, para a maioria das áreas importantes	50,0
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	0,0
Não, não tem nenhum	50,0

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	0,0	100,0
Avaliação interna (pela própria USF)	100,0	0,0

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	0,0	100,0
Avaliação interna (pela própria USF)	100,0	0,0

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
0,0	100,0	0,0	0,0	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	50,0	50,0	0,0

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	0,0	**Não**	100,0

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
N	**N**	**N**	**N**	**N**

N – Sem Resposta

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sistema de climatização.	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
Sala de espera.	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Gabinetes.	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Higiene e Limpeza da USF.	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
Funcionamento dos computadores.	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Segurança dos dados informáticos.	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
Apoio do Servicedesk da SPMS.	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0
Material necessário para videoconsulta.	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
100,0	0,0	0,0	0,0

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	0,0	50,0	50,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0
Automatização de processos	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0
Desburocratização.	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	0,0	**Não**	100,0	**Desconheço**	0,0

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	0,0	**Não**	100,0

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0

ULS ENTRE DOURO E VOUGA

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	16,7	61,1	22,2
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	11,1	16,7	55,6	16,7	0,0
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	16,7	33,3	44,4	5,6
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	20,0	53,3	20,0	6,7
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	16,7	33,3	33,3	16,7	0,0

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Políticas de priorização dos CSP	4,1	5	1	4	1,1
Dimensão da lista de utentes	4	5	1	4	1,3
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4	5	1	5	1,6
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	3,9	5	1	4,5	1,4
Violência contra os profissionais de saúde	3,8	5	1	4	1,2
Incentivos Institucionais	3,8	5	1	5	1,5
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	3,8	5	1	4	1,3
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	3,7	5	1	4	1,2

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	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.	3,7	5	1	4	1,1
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,6	5	1	4	1,1
Comunicação da ULS com a USF	3,6	5	1	4	1,1
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	3,6	5	1	4	1,3
Contratualização	3,6	5	1	4	1,2
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	3,6	5	1	4	1,3
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	3,6	5	1	4	1,3
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	3,6	5	1	4	1,3
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	3,6	5	1	4	1,5
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	3,6	5	1	4	1,5
Apoio à Governação Clínica na unidade.	3,6	5	1	4	1,3
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	3,5	5	1	4	1,3
Compensação associada ao IDE para os médicos	3,5	5	1	3	1,4
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	3,5	5	1	4	1,5
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	3,5	5	1	4	1,4
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	3,4	5	1	3	1,3
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	3,4	5	1	4	1,2
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	3,4	5	1	3	1,3
ICU - Índice Complexidade Utentes	3,4	5	1	4	1,7
Gestão das solicitações por e-mail	3,4	5	1	4	1,3
Equipamentos clínicos	3,4	5	1	3	1,3
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	3,4	5	1	4	1,5
Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF.	3,4	5	1	4	1,2

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	3,4	5	1	3,5	1,5
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	3,4	5	1	3,5	1,4
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,3	5	1	3	1,2
Acesso a programa de Acreditação	3,3	5	1	3	1,3
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	3,3	5	1	3,5	1,4
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	3,2	5	1	3	0,8
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3,2	5	1	3	0,9
Referenciação hospitalar	3,2	5	1	4	1,3
Instalações	3,2	5	1	3	1,4
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	3,2	5	1	4	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	2,8	5	1	3	1,3
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	2,8	5	1	3	1,3

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	85,7	**Não**	14,3

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	44,4	**Não**	55,6

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	50,0	**Não**	50,0

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	27,8
Sim, para a maioria das áreas importantes	11,1
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	5,6
Não, não tem nenhum	55,6

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	83,3	16,7
Avaliação interna (pela própria USF)	88,9	11,1

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	88,9	11,1
Avaliação interna (pela própria USF)	83,3	16,7

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
16,7	22,2	33,3	27,8	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
11,1	72,2	16,7	0,0

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	94,1	**Não**	5,9

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
12,5	43,8	25,0	18,8	0,0

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	26,7	**Não**	73,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	47,1	5,9	5,9	35,3	5,9
Sistema de climatização.	41,2	17,6	11,8	29,4	0,0
Sala de espera.	29,4	23,5	11,8	35,3	0,0
Gabinetes.	25,0	6,3	6,3	56,3	6,3
Higiene e Limpeza da USF.	17,6	11,8	29,4	35,3	5,9
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	29,4	35,3	5,9	29,4	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	17,6	17,6	23,5	41,2	0,0
Funcionamento dos computadores.	17,6	23,5	11,8	47,1	0,0
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	17,6	29,4	35,3	17,6	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	29,4	41,2	23,5	5,9	0,0
Segurança dos dados informáticos.	23,5	29,4	29,4	17,6	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	17,6	23,5	35,3	23,5	0,0
Apoio do Servicedesk da SPMS.	23,5	35,3	17,6	23,5	0,0
Material necessário para videoconsulta.	29,4	47,1	5,9	17,6	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	23,5	29,4	17,6	29,4	0,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	5,9	29,4	29,4	35,3	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	5,9	29,4	29,4	35,3	0,0
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	0,0	29,4	23,5	47,1	0,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	18,8	56,3	18,8	6,3	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	53,3	26,7	0,0	20,0	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
23,5	41,2	29,4	5,9

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	6,7	26,7	66,7

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	11,8	17,6	17,6	35,3	17,6

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	17,6	23,5	0,0	58,8	0,0

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	18,8	31,3	31,3	18,8	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	18,8	43,8	18,8	18,8	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	31,3	31,3	25,0	12,5	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	25,0	56,3	12,5	6,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	20,0	46,7	13,3	13,3	6,7
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	20,0	53,3	13,3	6,7	6,7
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	12,5	56,3	6,3	18,8	6,3
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	18,8	37,5	25,0	12,5	6,3
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	25,0	50,0	18,8	6,3	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	31,3	43,8	18,8	6,3	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	0,0	26,7	40,0	33,3
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	31,3	31,3	37,5
Automatização de processos	0,0	0,0	18,8	56,3	25,0
Desburocratização.	0,0	0,0	6,3	25,0	68,8
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	6,3	37,5	56,3
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	6,3	43,8	50,0
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	6,3	31,3	62,5

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	82,4	**Não**	11,8	**Desconheço**	5,9

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	100,0	Não	0,0

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	6,3	Não	93,8

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	12,5	25,0	56,3	12,5
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	25,0	25,0	43,8	12,5
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	18,8	31,3	43,8	12,5
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	0,0	6,3	43,8	37,5	18,8

ULS ESTUÁRIO DO TEJO

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	14,3	14,3	42,9	28,6
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	28,6	14,3	28,6	28,6	0,0
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	16,7	0,0	33,3	33,3	16,7
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	16,7	16,7	66,7	0,0	0,0
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	14,3	0,0	28,6	57,1	0,0

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	4,8	5	4	5	0,4
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	4,7	5	1	5	0,5
Políticas de priorização dos CSP	4,7	5	1	5	0,5
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	4,7	5	1	5	0,8
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	4,7	5	1	5	0,8
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	4,7	5	1	5	0,5

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	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.	4,7	5	1	5	0,5
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	4,6	5	1	5	1,1
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	4,5	5	1	5	0,8
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	4,5	5	1	5	0,8
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	4,5	5	1	4,5	0,5
Dimensão da lista de utentes	4,4	5	1	5	0,8
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,4	5	1	5	1,1
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	4,3	5	1	5	1,3
Referenciação hospitalar	4,3	5	1	4,5	0,8
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	4,3	5	1	4,5	0,8
Compensação associada ao IDE para os médicos	4,2	5	1	5	1,3
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	4,2	5	1	5	1,3
Violência contra os profissionais de saúde	4,1	5	1	5	1,2
Incentivos Institucionais	4,1	5	1	4	1,1
Contratualização	4,1	5	1	5	1,6
Apoio à Governação Clínica na unidade.	4,1	5	1	5	1,5
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4,1	5	1	5	1,5
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	4,1	5	1	5	1,2
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	4	5	1	5	1,5
Comunicação da ULS com a USF	4	5	1	5	1,5
ICU - Índice Complexidade Utentes	4	5	1	5	1,5
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	4	5	1	4	1,2
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	3,9	5	1	5	1,7

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	3,9	5	1	4	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	3,9	5	1	4	0,9
Equipamentos clínicos	3,9	5	1	4	1,2
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	3,9	5	1	4	1,3
Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF.	3,9	5	1	4	1,3
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	3,7	5	1	4	1,4
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	3,7	5	1	4	1,1
Acesso a programa de Acreditação	3,5	5	1	4	1,4
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	3,5	5	1	3	0,8
Gestão das solicitações por e-mail	3,4	5	1	3	1
Instalações	3,4	5	1	3	1
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	3,3	5	1	3	1
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,1	5	1	3	1,7
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	2,5	5	1	2,5	0,5

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	0	**Não**	100

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	28,6	**Não**	71,4

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	50,0	**Não**	50,0

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	20,0
Sim, para a maioria das áreas importantes	0,0
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	0,0
Não, não tem nenhum	80,0

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	0,0	100,0
Avaliação interna (pela própria USF)	71,4	28,6

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	0,0	100,0
Avaliação interna (pela própria USF)	100,0	0,0

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
28,6	14,3	28,6	28,6	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
14,3	71,4	0,0	14,3

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	85,7	**Não**	14,3

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
16,7	16,7	16,7	33,3	16,7

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	25,0	**Não**	75,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	0,0	28,6	14,3	42,9	14,3
Sistema de climatização.	57,1	0,0	14,3	14,3	14,3
Sala de espera.	0,0	0,0	28,6	57,1	14,3
Gabinetes.	0,0	28,6	14,3	42,9	14,3
Higiene e Limpeza da USF.	28,6	0,0	14,3	28,6	28,6
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	42,9	42,9	0,0	0,0	14,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	0,0	28,6	14,3	57,1	0,0
Funcionamento dos computadores.	0,0	28,6	14,3	57,1	0,0
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	0,0	42,9	28,6	28,6	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	16,7	66,7	0,0	16,7	0,0
Segurança dos dados informáticos.	16,7	16,7	50,0	16,7	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	16,7	16,7	16,7	50,0	0,0
Apoio do Servicedesk da SPMS.	16,7	0,0	66,7	16,7	0,0
Material necessário para videoconsulta.	28,6	57,1	0,0	14,3	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	0,0	42,9	28,6	28,6	0,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	0,0	28,6	0,0	57,1	14,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	0,0	0,0	28,6	57,1	14,3
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	0,0	57,1	0,0	28,6	14,3
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	14,3	28,6	42,9	14,3	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	66,7	16,7	0,0	16,7	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
50,0	0,0	16,7	33,3

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	0,0	25,0	75,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	0,0	16,7	16,7	66,7	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	14,3	0,0	14,3	42,9	28,6

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	14,3	57,1	14,3	14,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	14,3	42,9	28,6	14,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	0,0	42,9	42,9	14,3	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	28,6	71,4	0,0	0,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	0,0	71,4	14,3	14,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	14,3	57,1	14,3	14,3	0,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	0,0	71,4	28,6	0,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	0,0	71,4	14,3	14,3	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	57,1	28,6	0,0	14,3	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	57,1	14,3	28,6	0,0	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	0,0	28,6	42,9	28,6
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	0,0	66,7	33,3
Automatização de processos	0,0	0,0	0,0	57,1	42,9
Desburocratização.	0,0	0,0	0,0	57,1	42,9
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	0,0	28,6	71,4
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	0,0	42,9	57,1
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	0,0	28,6	71,4

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	57,1	**Não**	28,6	**Desconheço**	14,3

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	0,0	**Não**	100,0

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	0,0	14,3	42,9	28,6
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	14,3	14,3	28,6	42,9
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	14,3	14,3	14,3	42,9
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	0,0	0,0	28,6	28,6	42,9

ULS GAIA / ESPINHO

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	15,8	15,8	42,1	26,3
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	15,8	31,6	31,6	15,8	5,3
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	10,5	21,1	57,9	10,5
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	5,6	0,0	61,1	33,3	0,0
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	5,3	26,3	47,4	21,1	0,0

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,7	5	1	5	0,6
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	4,5	5	1	5	1
ICU - Índice Complexidade Utentes	4,4	5	1	5	1
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4,4	5	1	5	1
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	4,4	5	1	5	0,9
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	4,3	5	1	5	1,2
Políticas de priorização dos CSP	4,3	5	1	4,5	0,8

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Violência contra os profissionais de saúde	4,3	5	1	4	0,8
Contratualização	4,2	5	1	4	0,7
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	4,2	5	1	4	1
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	4,2	5	1	4	0,8
Gestão das solicitações por e-mail	4,2	5	1	4	1,1
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	4,2	5	1	5	1,1
Apoio à Governação Clínica na unidade.	4,2	5	1	4	0,7
Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF.	4,2	5	1	4	0,8
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	4,1	5	1	4,5	1,2
Dimensão da lista de utentes	4,1	5	1	4	0,9
Incentivos Institucionais	4,1	5	1	4	0,8
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	4,1	5	1	4	1,1
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	4,1	5	1	4	1,2
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	4,1	5	1	4	1
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	4,1	5	1	5	1,2
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	4,1	5	1	4	0,8
Instalações	4	5	1	4	1,2
Comunicação da ULS com a USF	3,9	5	1	4	0,9
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	3,9	5	1	4	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	3,9	5	1	4	0,9
Referenciação hospitalar	3,9	5	1	4	1,1
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	3,9	5	1	4	1
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	3,9	5	1	4	1,3
Compensação associada ao IDE para os médicos	3,8	5	1	4	1,1
Equipamentos clínicos	3,8	5	1	4	0,9

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	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.	3,8	5	1	4	1,3
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	3,5	5	1	4	1
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	3,4	5	1	4	1,3
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	3,4	5	1	3	1,1
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3,3	5	1	3	0,8
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	2,9	5	1	3	1
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	2,8	5	1	3	1,2
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	2,7	5	1	3	1,4
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	2,7	5	1	3	1
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	2,7	5	1	3	1,1
Acesso a programa de Acreditação	2,6	5	1	3	1,2

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	69,2	**Não**	30,8

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	31,6	**Não**	68,4

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	0,0	**Não**	100

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	27,8
Sim, para a maioria das áreas importantes	16,7
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	11,1
Não, não tem nenhum	44,4

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	52,6	47,4
Avaliação interna (pela própria USF)	84,2	15,8

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	100,0	0,0
Avaliação interna (pela própria USF)	50,0	50,0

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
10,5	36,8	47,4	5,3	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
5,3	94,7	0,0	0,0

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	94,7	**Não**	5,3

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	89,5	**Não**	10,5

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
0,0	25,0	6,3	62,5	6,3

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	27,8	**Não**	72,2

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	36,8	21,1	5,3	31,6	5,3
Sistema de climatização.	21,1	21,1	15,8	36,8	5,3
Sala de espera.	21,1	21,1	0,0	52,6	5,3
Gabinetes.	26,3	26,3	5,3	36,8	5,3
Higiene e Limpeza da USF.	0,0	21,1	21,1	52,6	5,3
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	31,6	31,6	15,8	10,5	10,5

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	5,3	15,8	5,3	52,6	21,1
Funcionamento dos computadores.	10,5	31,6	26,3	15,8	15,8
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	5,3	47,4	21,1	26,3	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	26,3	47,4	15,8	10,5	0,0
Segurança dos dados informáticos.	0,0	16,7	44,4	27,8	11,1
Apoio técnico informático na ULS.	5,3	10,5	21,1	52,6	10,5
Apoio do Servicedesk da SPMS.	26,3	31,6	10,5	26,3	5,3
Material necessário para videoconsulta.	23,5	17,6	29,4	23,5	5,9

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	31,6	36,8	15,8	15,8	0,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	10,5	26,3	26,3	36,8	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	0,0	52,6	31,6	15,8	0,0
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	5,3	31,6	21,1	42,1	0,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	10,5	36,8	36,8	15,8	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	54,5	45,5	0,0	0,0	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
15,8	57,9	26,3	0,0

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
5,6	5,6	5,6	83,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	5,3	21,1	0,0	42,1	31,6

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	22,2	11,1	27,8	27,8	11,1

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	5,9	58,8	29,4	5,9	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	5,6	55,6	16,7	22,2	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	22,2	44,4	16,7	16,7	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	26,3	31,6	26,3	10,5	5,3
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	11,8	35,3	23,5	23,5	5,9
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	11,1	38,9	27,8	16,7	5,6
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	22,2	38,9	27,8	11,1	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	22,2	33,3	33,3	11,1	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	47,4	36,8	5,3	10,5	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	31,6	36,8	21,1	10,5	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	15,8	15,8	57,9	10,5
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	16,7	61,1	22,2
Automatização de processos	0,0	0,0	22,2	50,0	27,8
Desburocratização.	0,0	0,0	5,3	42,1	52,6
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	15,8	36,8	47,4
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	15,8	52,6	31,6
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	16,7	44,4	38,9

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	73,7	**Não**	0,0	**Desconheço**	26,3

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	**N**	**Não**	**N**

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	63,2	**Não**	36,8

N – Sem Resposta

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	22,2	16,7	55,6	5,6
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	22,2	33,3	44,4	5,6
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	11,1	16,7	66,7	11,1
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	0,0	5,6	11,1	66,7	22,2

ULS GUARDA

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	0,0	33,3	66,7
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	66,7	33,3	0,0	0,0
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	33,3	33,3	33,3	0,0	0,0
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	33,3	33,3	33,3	0,0	0,0

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
ICU - Índice Complexidade Utentes	5	5	1	5	0
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	4,7	5	1	5	0,6
Instalações	4,3	5	1	4	0,6
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	4	5	1	4	1
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	4	5	1	4	1
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	4	5	1	4	1
Violência contra os profissionais de saúde	4	5	1	4	1
Compensação associada ao IDE para os médicos	4	5	1	5	1,7
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	4	5	1	4	1

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	4	5	1	5	1,7
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	4	5	1	5	1,7
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	4	5	1	5	1,7
Apoio à Governação Clínica na unidade.	4	5	1	4	1
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4	5	1	4	1
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	3,7	5	1	4	1,5
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3,7	5	1	5	2,3
Comunicação da ULS com a USF	3,7	5	1	4	1,5
Políticas de priorização dos CSP	3,7	5	1	4	1,5
Referenciação hospitalar	3,7	5	1	3	1,2
Equipamentos clínicos	3,7	5	1	4	1,5
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.	3,7	5	1	3	1,2
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	3,7	5	1	3	1,2
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	3,3	4	3	3	0,6
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,3	5	1	3	1,5
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	3,3	5	1	3	0,6
Articulação entre os cuidados de saúde primários e os cuidados hospitalares para urgências verdes e azuis da triagem de Manchester nos serviços de urgência hospitalares	3,3	5	1	3	0,6
Dimensão da lista de utentes	3,3	5	1	3	1,5
Incentivos Institucionais	3,3	5	1	4	2,1
Contratualização	3,3	5	1	4	1,2
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	3,3	5	1	3	1,5
Gestão das solicitações por e-mail	3,3	5	1	4	2,1

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	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.	3,3	5	1	3	1,5
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	3,3	5	1	3	1,5
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	3,3	5	1	4	2,1
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	3	5	1	4	1,7
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	3	5	1	3	2
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	3	5	1	3	2
Acesso a programa de Acreditação	2,7	5	1	3	0,6
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	2,7	5	1	2	2,1
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	2,7	5	1	2	2,1
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	2,7	5	1	2	2,1
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	2,7	5	1	2	2,1
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	2,7	5	1	2	1,2

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	0	**Não**	100

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	33,3	**Não**	66,7

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	100	**Não**	0

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	0,0
Sim, para a maioria das áreas importantes	0,0
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	66,7
Não, não tem nenhum	33,3

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	100,0	0,0
Avaliação interna (pela própria USF)	66,7	33,3

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	50,0	50,0
Avaliação interna (pela própria USF)	100,0	0,0

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
33,3	66,7	0,0	0,0	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
33,3	66,7	0,0	0,0

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	66,7	**Não**	33,3

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
0,0	0,0	50,0	50,0	0,0

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	50,0	**Não**	50,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	33,3	0,0	0,0	66,7	0,0
Sistema de climatização.	33,3	0,0	0,0	66,7	0,0
Sala de espera.	0,0	33,3	0,0	66,7	0,0
Gabinetes.	33,3	0,0	0,0	66,7	0,0
Higiene e Limpeza da USF.	0,0	0,0	0,0	66,7	33,3
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	33,3	66,7	0,0	0,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	0,0	0,0	0,0	33,3	66,7
Funcionamento dos computadores.	0,0	0,0	0,0	33,3	66,7
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	0,0	66,7	0,0	33,3	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0
Segurança dos dados informáticos.	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	0,0	0,0	0,0	33,3	66,7
Apoio do Servicedesk da SPMS.	0,0	33,3	33,3	0,0	33,3
Material necessário para videoconsulta.	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	66,7	0,0	33,3	0,0	0,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	0,0	0,0	0,0	33,3	66,7

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	0,0	0,0	0,0	33,3	66,7
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	33,3	0,0	0,0	33,3	33,3
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	33,3	66,7	0,0	0,0	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
33,3	33,3	33,3	0,0

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	0,0	33,3	66,7

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	33,3	0,0	0,0	0,0	66,7

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	0,0	0,0	33,3	66,7	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	0,0	0,0	33,3	66,7	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	0,0	0,0	33,3	66,7	0,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	33,3	66,7	0,0	0,0	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	33,3	66,7	0,0	0,0	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	0,0	0,0	33,3	66,7
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	0,0	33,3	66,7
Automatização de processos	0,0	0,0	0,0	33,3	66,7
Desburocratização.	0,0	0,0	0,0	33,3	66,7
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	0,0	33,3	66,7
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	0,0	33,3	66,7
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	0,0	33,3	66,7

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	0,0	**Não**	100,0	**Desconheço**	0,0

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	50,0	**Não**	50,0

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	0,0	0,0	66,7	33,3
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	0,0	33,3	33,3	33,3
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	0,0	0,0	0,0	66,7	33,3

ULS LEZÍRIA

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	22,2	66,7	11,1
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	33,3	55,6	11,1
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	11,1	33,3	55,6
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	11,1	22,2	44,4	22,2
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	11,1	33,3	11,1	22,2	22,2

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Políticas de priorização dos CSP	4,8	5	1	5	0,7
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	4,8	5	1	5	0,4
Dimensão da lista de utentes	4,7	5	1	5	0,7
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	4,7	5	1	5	0,5
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	4,7	5	1	5	0,7
ICU - Índice Complexidade Utentes	4,7	5	1	5	0,7
Instalações	4,7	5	1	5	0,7
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,7	5	1	5	1
Compensação associada ao IDE para os médicos	4,6	5	1	5	0,7
Referenciação hospitalar	4,4	5	1	5	0,7

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	4,4	5	1	5	1,1
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	4,3	5	2	5	1,1
Violência contra os profissionais de saúde	4,3	5	1	4	0,7
Incentivos Institucionais	4,3	5	1	5	0,9
Gestão das solicitações por e-mail	4,3	5	1	5	1
Contratualização	4,2	5	1	4	0,7
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	4,2	5	1	5	1
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	4,2	5	1	4	0,7
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	4,2	5	1	5	1,1
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	4,2	5	1	5	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	4,1	5	1	4	0,9
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	4,1	5	1	4	0,9
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	4,1	5	1	4	0,9
Equipamentos clínicos	4,1	5	1	5	1,3
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	4,1	5	1	4	1,1
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.	4,1	5	1	4	0,9
Apoio à Governação Clínica na unidade.	4,1	5	1	4	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.	4	5	1	4	1
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4	5	1	4	0,9
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	4	5	1	4	1,1
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	4	5	1	4	1

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	4	5	1	4	1,1
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3,9	5	1	4	0,9
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	3,9	5	1	4	1,1
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	3,9	5	1	4	1,1
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	3,9	5	1	4	0,9
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	3,7	5	1	4	1
Acesso a programa de Acreditação	3,7	5	1	4	1,5
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,1	5	1	3	1,4
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	3,1	5	1	3	1,3
Comunicação da ULS com a USF	3,1	5	1	3	0,9
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	2,9	5	1	3	1,5
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	2,8	5	1	3	1,6

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	87,5	**Não**	12,5

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	44,4	**Não**	55,6

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	33,3	**Não**	66,7

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	33,3
Sim, para a maioria das áreas importantes	0,0
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	16,7
Não, não tem nenhum	50,0

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	50,0	50,0
Avaliação interna (pela própria USF)	77,8	22,2

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	100,0	0,0
Avaliação interna (pela própria USF)	55,6	44,4

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
11,1	22,2	33,3	33,3	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	77,8	22,2	0,0

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
11,1	0,0	11,1	66,7	11,1

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	66,7	**Não**	33,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	33,3	22,2	0,0	33,3	11,1
Sistema de climatização.	44,4	33,3	0,0	11,1	11,1
Sala de espera.	11,1	11,1	22,2	44,4	11,1
Gabinetes.	11,1	11,1	22,2	33,3	22,2
Higiene e Limpeza da USF.	22,2	22,2	11,1	44,4	0,0
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	33,3	22,2	11,1	33,3	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	22,2	11,1	22,2	33,3	11,1
Funcionamento dos computadores.	22,2	22,2	22,2	33,3	0,0
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	22,2	22,2	33,3	22,2	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	33,3	44,4	11,1	11,1	0,0
Segurança dos dados informáticos.	0,0	22,2	33,3	44,4	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	0,0	44,4	22,2	22,2	11,1
Apoio do Servicedesk da SPMS.	0,0	44,4	22,2	33,3	0,0
Material necessário para videoconsulta.	44,4	22,2	11,1	11,1	11,1

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	22,2	44,4	33,3	0,0	0,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	11,1	22,2	0,0	66,7	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	22,2	22,2	22,2	33,3	0,0
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	22,2	55,6	22,2	0,0	0,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	0,0	33,3	33,3	33,3	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	44,4	44,4	11,1	0,0	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
44,4	44,4	11,1	0,0

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
12,5	0,0	12,5	75,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	11,1	0,0	33,3	55,6	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	55,6	22,2	11,1	11,1	0,0

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	0,0	22,2	33,3	44,4	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	0,0	44,4	11,1	44,4	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	0,0	44,4	22,2	33,3	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	0,0	22,2	33,3	33,3	11,1
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	0,0	11,1	44,4	44,4	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	0,0	11,1	44,4	33,3	11,1
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	0,0	22,2	44,4	22,2	11,1
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	0,0	22,2	33,3	33,3	11,1
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	0,0	11,1	55,6	33,3	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	0,0	11,1	55,6	33,3	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	11,1	0,0	77,8	11,1
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	33,3	33,3	33,3
Automatização de processos	0,0	0,0	0,0	55,6	44,4
Desburocratização.	0,0	0,0	0,0	55,6	44,4
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	0,0	55,6	44,4
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	0,0	55,6	44,4
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	0,0	62,5	37,5

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	87,5	**Não**	0,0	**Desconheço**	12,5

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	**N**	**Não**	**N**

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	28,6	**Não**	71,4

N – Sem Resposta

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	25,0	25,0	37,5	12,5
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	12,5	25,0	62,5	0,0
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	12,5	25,0	62,5	0,0
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	0,0	25,0	12,5	62,5	0,0

ULS LISBOA OCIDENTAL

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	11,5	26,9	34,6	26,9
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	23,1	23,1	46,2	7,7
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	11,5	50,0	38,5
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	16,7	41,7	25,0	16,7
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	4,3	17,4	43,5	34,8	0,0

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	4,8	5	1	5	0,5
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	4,7	5	1	5	0,7
Referenciação hospitalar	4,5	5	1	4,5	0,6
ICU - Índice Complexidade Utentes	4,5	5	1	5	0,9
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	4,5	5	1	5	0,8
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,5	5	1	5	0,6
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	4,4	5	1	5	0,8
Políticas de priorização dos CSP	4,3	5	1	4	0,8
Dimensão da lista de utentes	4,3	5	1	5	0,9
Incentivos Institucionais	4,3	5	1	4	0,7

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	4,3	5	1	5	1,3
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4,3	5	1	5	1,1
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	4,2	5	1	4	1
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.	4,2	5	1	4	0,9
Apoio à Governação Clínica na unidade.	4,2	5	1	4	0,9
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	4,2	5	1	5	1,3
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	4,1	5	1	4	0,9
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	4	5	1	5	1,6
Gestão das solicitações por e-mail	4	5	1	4	1
Equipamentos clínicos	4	5	1	4	1,1
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	4	5	1	5	1,3
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	4	5	1	4	1,2
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	3,9	5	1	4	1,2
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	3,9	5	1	4,5	1,4
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	3,9	5	1	4	1,3
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3,8	5	1	4	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	3,8	5	1	4	0,9
Violência contra os profissionais de saúde	3,8	5	1	4	1,1
Contratualização	3,8	5	1	4	1,2
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	3,8	5	1	4	1,2
Compensação associada ao IDE para os médicos	3,8	5	1	4	1,2
Instalações	3,8	5	1	4	1,4

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	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.	3,8	5	1	4	1,3
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	3,7	5	1	4	1,5
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	3,7	5	1	4	1,4
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	3,7	5	1	4	1,4
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	3,4	5	1	4	1,3
Comunicação da ULS com a USF	3,4	5	1	4	1,4
Acesso a programa de Acreditação	3	5	1	3	1,2
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	2,9	5	1	3	1,5
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	2,8	5	1	3	1,4
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	2,6	5	1	2,5	1,5
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	2,5	5	1	2,5	1,4

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	92,3	**Não**	7,7

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	23,1	**Não**	76,9

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	60,0	**Não**	40,0

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	13,0
Sim, para a maioria das áreas importantes	8,7
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	16,1
Não, não tem nenhum	52,2

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	30,8	69,2
Avaliação interna (pela própria USF)	69,2	30,8

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	88,5	11,5
Avaliação interna (pela própria USF)	76,0	24,0

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
0,0	3,8	38,5	57,7	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	61,5	7,7	30,8

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
0,0	3,8	15,4	50,0	30,8

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	62,5	**Não**	37,5

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	11,5	26,9	0,0	34,6	26,9
Sistema de climatização.	42,3	7,7	3,8	30,8	15,4
Sala de espera.	3,8	19,2	11,5	46,2	19,2
Gabinetes.	7,7	30,8	3,8	26,9	30,8
Higiene e Limpeza da USF.	3,8	11,5	7,7	65,4	11,5
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	19,2	46,2	23,1	11,5	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	15,4	38,5	19,2	23,1	3,8
Funcionamento dos computadores.	23,1	50,0	11,5	11,5	3,8
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	15,4	34,6	30,8	19,2	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	23,1	50,0	19,2	7,7	0,0
Segurança dos dados informáticos.	8,0	12,0	56,0	24,0	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	19,2	46,2	11,5	23,1	0,0
Apoio do Servicedesk da SPMS.	23,1	50,0	15,4	11,5	0,0
Material necessário para videoconsulta.	52,0	20,0	4,0	24,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	3,8	30,8	23,1	30,8	11,5
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	0,0	30,8	23,1	42,3	3,8

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	19,2	23,1	15,4	42,3	0,0
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	0,0	34,6	19,2	46,2	0,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	7,7	26,9	57,7	7,7	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	66,7	25,0	8,3	0,0	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
7,7	38,5	53,8	0,0

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	0,0	8,0	92,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	26,9	30,8	3,8	26,9	11,5

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	52,0	16,0	8,0	20,0	4,0

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	4,0	32,0	44,0	20,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	8,0	32,0	32,0	28,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	8,0	36,0	36,0	20,0	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	12,0	32,0	32,0	24,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	8,0	32,0	36,0	24,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	4,0	28,0	28,0	36,0	4,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	4,0	36,0	40,0	16,0	4,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	4,0	24,0	52,0	20,0	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	8,0	40,0	28,0	16,0	8,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	4,0	44,0	44,0	4,0	4,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	0,0	12,0	60,0	28,0
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	20,8	58,3	20,8
Automatização de processos	0,0	0,0	0,0	68,0	32,0
Desburocratização.	0,0	0,0	0,0	40,0	60,0
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	0,0	56,0	44,0
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	0,0	48,0	52,0
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	0,0	44,0	56,0

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	80,0	**Não**	0,0	**Desconheço**	20,0

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	**N**	**Não**	**N**

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	4,3	**Não**	95,7

N – Sem Resposta

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	4,0	12,0	20,0	28,0	36,0
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	4,0	16,0	12,0	36,0	32,0
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	4,0	40,0	40,0	16,0
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	0,0	8,0	28,0	36,0	28,0

ULS LITORAL ALENTEJANO

Esta ULS não teve nenhuma resposta.

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	N	N	N	N	N
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	N	N	N	N	N
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	N	N	N	N	N
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	N	N	N	N	N
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	N	N	N	N	N

N – Sem Resposta

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	N	0,0	0,0	N	N
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	N	5,0	1,0	N	N
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	N	5,0	1,0	N	N
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	N	5,0	1,0	N	N
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	N	5,0	1,0	N	N
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	N	5,0	1,0	N	N

N – Sem Resposta

B1 – (Cont) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	N	5,0	1,0	N	N
Comunicação da ULS com a USF	N	5,0	1,0	N	N
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	N	5,0	1,0	N	N
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	N	5,0	1,0	N	N
Políticas de priorização dos CSP	N	5,0	1,0	N	N
Acesso a programa de Acreditação	N	5,0	1,0	N	N
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	N	5,0	1,0	N	N
Referenciação hospitalar	N	5,0	1,0	N	N
Dimensão da lista de utentes	N	5,0	1,0	N	N
Violência contra os profissionais de saúde	N	5,0	1,0	N	N
Incentivos Institucionais	N	5,0	1,0	N	N
Contratualização	N	5,0	1,0	N	N
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	N	5,0	1,0	N	N
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	N	5,0	1,0	N	N
Compensação associada ao IDE para os médicos	N	5,0	1,0	N	N
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	N	5,0	1,0	N	N
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	N	5,0	1,0	N	N
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	N	5,0	1,0	N	N
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	N	5,0	1,0	N	N
ICU - Índice Complexidade Utentes	N	5,0	1,0	N	N
Gestão das solicitações por e-mail	N	5,0	1,0	N	N
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	N	5,0	1,0	N	N
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	N	5,0	1,0	N	N
Instalações	N	5,0	1,0	N	N
Equipamentos clínicos	N	5,0	1,0	N	N
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	N	5,0	1,0	N	N
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	N	5,0	1,0	N	N
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	N	5,0	1,0	N	N

N – Sem Resposta

B1 – (Cont) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	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.	**N**	5,0	1,0	**N**	**N**
Apoio à Governação Clínica na unidade.	**N**	5,0	1,0	**N**	**N**
Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF.	**N**	5,0	1,0	**N**	**N**
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	**N**	5,0	1,0	**N**	**N**
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	**N**	5,0	1,0	**N**	**N**
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	**N**	5,0	1,0	**N**	**N**
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	**N**	5,0	1,0	**N**	**N**
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	**N**	5,0	1,0	**N**	**N**
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	**N**	5,0	1,0	**N**	**N**

N – Sem Resposta

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	**N**	**Não**	**N**

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	**N**	**Não**	**N**

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	**N**	**Não**	**N**

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	**N**
Sim, para a maioria das áreas importantes	**N**
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	**N**
Não, não tem nenhum	**N**

N – Sem Resposta

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	N	N
Avaliação interna (pela própria USF)	N	N

N – Sem Resposta

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	N	N
Avaliação interna (pela própria USF)	N	N

N – Sem Resposta

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
N	N	N	N	N

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
N	N	N	N

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	N	Não	N

N – Sem Resposta

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	N	Não	N

N – Sem Resposta

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
N	N	N	N	N

N – Sem Resposta

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	N	Não	N

N – Sem Resposta

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	N	N	N	N	N
Sistema de climatização.	N	N	N	N	N
Sala de espera.	N	N	N	N	N
Gabinetes.	N	N	N	N	N
Higiene e Limpeza da USF.	N	N	N	N	N
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	N	N	N	N	N

N – Sem Resposta

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	N	N	N	N	N
Funcionamento dos computadores.	N	N	N	N	N
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	N	N	N	N	N
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	N	N	N	N	N
Segurança dos dados informáticos.	N	N	N	N	N
Apoio técnico informático na ULS.	N	N	N	N	N
Apoio do Servicedesk da SPMS.	N	N	N	N	N
Material necessário para videoconsulta.	N	N	N	N	N

N – Sem Resposta

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	N	N	N	N	N
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	N	N	N	N	N

N – Sem Resposta

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	N	N	N	N	N
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	N	N	N	N	N
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	N	N	N	N	N
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	N	N	N	N	N

N – Sem Resposta

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
N	N	N	N

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
N	N	N	N

N – Sem Resposta

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	N	N	N	N	N

N – Sem Resposta

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	N	N	N	N	N

N – Sem Resposta

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	N	N	N	N	N
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	N	N	N	N	N
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	N	N	N	N	N
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	N	N	N	N	N
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	N	N	N	N	N
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	N	N	N	N	N
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	N	N	N	N	N
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	N	N	N	N	N
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	N	N	N	N	N
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	N	N	N	N	N

N – Sem Resposta

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	N	N	N	N	N
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	N	N	N	N	N
Automatização de processos	N	N	N	N	N
Desburocratização.	N	N	N	N	N
Promoção da transparência nos processos.	N	N	N	N	N
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	N	N	N	N	N
Elaboração do Manual de Articulação.	N	N	N	N	N

N – Sem Resposta

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	62,5	Não	0,0	Desconheço	37,5

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	N	Não	N

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	4,3	Não	95,7

N – Sem Resposta

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	N	N	N	N	N
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	N	N	N	N	N
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	N	N	N	N	N
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	N	N	N	N	N

N – Sem Resposta

ULS LOURES / ODIVELAS

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	25,0	25,0	25,0	25,0
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	12,5	37,5	37,5	12,5	0,0
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	12,5	50,0	12,5	25,0	0,0
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	28,6	57,1	14,3	0,0
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	50,0	25,0	25,0	0,0

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	4,5	5	1	5	0,8
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	4,5	5	1	5	0,9
Acesso a programa de Acreditação	4,4	5	1	5	0,9
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	4,4	5	1	5	1,1
Dimensão da lista de utentes	4,3	5	1	4,5	1
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	4,3	5	1	4,5	0,8
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	4,3	5	1	4,5	0,8
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	4,3	5	1	4,5	0,8

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	4,3	5	1	5	1,2
Referenciação hospitalar	4,1	5	1	5	1,6
Violência contra os profissionais de saúde	4,1	5	1	4,5	1
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4,1	5	1	4,5	1,1
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	4	5	2	4	1,1
Políticas de priorização dos CSP	4	5	1	5	1,5
Incentivos Institucionais	4	5	1	5	1,9
Compensação associada ao IDE para os médicos	4	5	1	4	1,1
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	4	5	1	4,5	1,2
Equipamentos clínicos	4	5	1	4	1,3
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	4	5	1	4,5	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.	4	5	1	4,5	1,2
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4	5	1	5	1,9
Comunicação da ULS com a USF	3,9	5	1	4,5	1,4
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	3,9	5	1	5	1,8
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	3,9	5	1	4	1,2
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	3,8	5	1	4	1
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,8	5	1	4	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	3,8	5	1	3,5	1,2
Contratualização	3,8	5	1	4	1,5
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	3,8	5	1	4,5	1,6
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	3,8	5	1	4	1,5
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	3,7	5	1	4	1,5

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	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.	3,7	5	1	3,5	0,8
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	3,6	5	1	5	1,9
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3,5	5	1	3,5	1,5
Instalações	3,5	5	1	4	1,4
Apoio à Governação Clínica na unidade.	3,5	5	1	3,5	1,5
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,4	5	1	3	1,2
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	3,4	5	1	3	1,2
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	3,3	5	1	3	1,8
ICU - Índice Complexidade Utentes	3,3	5	1	3,5	1,8
Gestão das solicitações por e-mail	3,3	5	1	3	1,4
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	3,3	5	1	4	1,7
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	3,2	5	1	3	1,1

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?			
Sim	50,0	**Não**	50,0
C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?			
Sim	25,0	**Não**	75,0
C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?			
Sim	50,0	**Não**	50,0

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?	
Sim, para todas as áreas importantes	12,5
Sim, para a maioria das áreas importantes	12,5
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	0,0
Não, não tem nenhum	75,0

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	0,0	100,0
Avaliação interna (pela própria USF)	100,0	0,0

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	25,0	75,0
Avaliação interna (pela própria USF)	87,5	12,5

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
0,0	50,0	50,0	0,0	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	62,5	25,0	12,5

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	87,5	**Não**	12,5

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
0,0	14,3	57,1	28,6	0,0

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	57,1	**Não**	42,9

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	12,5	12,5	0,0	62,5	12,5
Sistema de climatização.	25,0	37,5	0,0	25,0	12,5
Sala de espera.	0,0	25,0	12,5	50,0	12,5
Gabinetes.	12,5	12,5	0,0	62,5	12,5
Higiene e Limpeza da USF.	0,0	37,5	0,0	50,0	12,5
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	12,5	62,5	12,5	0,0	12,5

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	12,5	12,5	25,0	50,0	0,0
Funcionamento dos computadores.	12,5	62,5	12,5	12,5	0,0
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	12,5	37,5	25,0	25,0	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	62,5	25,0	12,5	0,0	0,0
Segurança dos dados informáticos.	0,0	42,9	42,9	14,3	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	37,5	50,0	12,5	0,0	0,0
Apoio do Servicedesk da SPMS.	25,0	37,5	25,0	12,5	0,0
Material necessário para videoconsulta.	37,5	50,0	0,0	12,5	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	25,0	50,0	12,5	12,5	0,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	12,5	50,0	12,5	25,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	37,5	50,0	0,0	12,5	0,0
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	12,5	50,0	0,0	37,5	0,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	37,5	50,0	12,5	0,0	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	71,4	14,3	14,3	0,0	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
0,0	62,5	37,5	0,0

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	0,0	0,0	100,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	12,5	25,0	12,5	50,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	62,5	25,0	12,5	0,0	0,0

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	14,3	14,3	42,9	28,6	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	37,5	0,0	25,0	37,5	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	37,5	12,5	25,0	25,0	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	37,5	37,5	25,0	0,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	12,5	25,0	25,0	37,5	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	12,5	37,5	12,5	37,5	0,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	12,5	50,0	0,0	37,5	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	12,5	37,5	12,5	37,5	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	50,0	37,5	12,5	0,0	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	37,5	50,0	12,5	0,0	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	0,0	12,5	37,5	50,0
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	14,3	14,3	71,4
Automatização de processos	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0
Desburocratização.	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	12,5	37,5	50,0
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	0,0	28,6	71,4

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	62,5	**Não**	0,0	**Desconheço**	37,5

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	**N**	**Não**	**N**

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	28,6	**Não**	71,4

N – Sem Resposta

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	0,0	28,6	71,4	14,3
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	14,3	28,6	42,9	28,6
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	14,3	28,6	42,9	28,6
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	0,0	14,3	28,6	57,1	14,3

ULS MATOSINHOS

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	14,3	71,4	14,3
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	28,6	28,6	42,9
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	14,3	14,3	14,3	57,1
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	57,1	14,3	28,6
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	16,7	66,7	16,7	0,0

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Dimensão da lista de utentes	5	5	1	5	0
Contratualização	5	5	1	5	0
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	5	5	1	5	0
ICU - Índice Complexidade Utentes	4,8	5	1	5	0,4
Gestão das solicitações por e-mail	4,8	5	1	5	0,4
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.	4,8	5	1	5	0,4
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,8	5	1	5	0,4

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Referenciação hospitalar	4,7	5	1	5	0,5
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	4,7	5	1	5	0,8
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	4,7	5	1	5	0,8
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	4,7	5	1	5	0,5
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	4,7	5	1	5	0,5
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	4,6	5	1	5	0,9
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	4,5	5	1	5	0,8
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	4,5	5	1	5	0,8
Políticas de priorização dos CSP	4,5	5	1	4,5	0,5
Violência contra os profissionais de saúde	4,5	5	1	5	1,2
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	4,5	5	1	5	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	4,3	5	1	4,5	0,8
Incentivos Institucionais	4,3	5	1	5	1,2
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	4,3	5	1	5	1
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	4,3	5	1	4,5	0,8
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	4,2	5	1	5	1,3
Compensação associada ao IDE para os médicos	4	5	1	5	1,7
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	4	5	1	4	0,9
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	4	5	1	4,5	1,3
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	3,8	5	1	4,5	1,6
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	3,8	5	1	4,5	1,6
Equipamentos clínicos	3,8	5	1	4	1,2

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	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.	3,8	5	1	4,5	1,6
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	3,8	5	1	4,5	1,6
Apoio à Governação Clínica na unidade.	3,7	5	1	4	1,6
Instalações	3,5	5	1	3,5	1,4
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3,3	5	1	3	1
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3	5	1	3	1,8
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	2,8	4	1	3	1,3
Acesso a programa de Acreditação	2,8	5	1	3	0,5
Comunicação da ULS com a USF	2,7	5	1	2	1,5
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	2,7	5	1	2,5	1,9
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	2,5	5	1	2	1,6
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	2,3	5	1	2	1,4
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	2,3	5	1	1,5	1,8
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	2,3	5	1	1,5	1,8

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	100	**Não**	0

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	0	**Não**	100

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	**N**	**Não**	**N**

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	66,7
Sim, para a maioria das áreas importantes	33,3
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	0,0
Não, não tem nenhum	0,0

N – Sem Resposta

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	100,0	0,0
Avaliação interna (pela própria USF)	50,0	50,0

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	100,0	0,0
Avaliação interna (pela própria USF)	50,0	50,0

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
0,0	16,7	50,0	33,3	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	100,0	0,0	0,0

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	66,7	**Não**	33,3

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
0,0	0,0	50,0	50,0	0,0

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	16,7	33,3	0,0	16,7	33,3
Sistema de climatização.	20,0	20,0	20,0	40,0	0,0
Sala de espera.	16,7	16,7	0,0	33,3	33,3
Gabinetes.	16,7	16,7	16,7	33,3	16,7
Higiene e Limpeza da USF.	0,0	33,3	33,3	16,7	16,7
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	16,7	66,7	16,7	0,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	0,0	0,0	16,7	66,7	16,7
Funcionamento dos computadores.	0,0	16,7	16,7	33,3	33,3
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	0,0	33,3	33,3	33,3	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	16,7	33,3	16,7	33,3	0,0
Segurança dos dados informáticos.	0,0	16,7	16,7	50,0	16,7
Apoio técnico informático na ULS.	0,0	0,0	50,0	33,3	16,7
Apoio do Servicedesk da SPMS.	16,7	33,3	33,3	16,7	0,0
Material necessário para videoconsulta.	25,0	50,0	25,0	0,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	0,0	33,3	33,3	33,3	0,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	0,0	0,0	16,7	66,7	16,7

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	0,0	0,0	16,7	50,0	33,3
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	0,0	16,7	16,7	66,7	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	0,0	33,3	33,3	33,3	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
50,0	33,3	0,0	16,7

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
40,0	0,0	20,0	40,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	16,7	33,3	16,7	33,3	0,0

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	0,0	0,0	83,3	16,7	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	0,0	0,0	50,0	33,3	16,7
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	0,0	0,0	33,3	66,7	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	0,0	0,0	25,0	75,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	0,0	0,0	40,0	60,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	0,0	16,7	33,3	50,0	0,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	0,0	20,0	40,0	40,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	0,0	0,0	40,0	60,0	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	20,0	20,0	60,0	0,0	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	25,0	25,0	50,0	0,0	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	16,7	0,0	0,0	66,7	16,7
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	16,7	0,0	16,7	50,0	16,7
Automatização de processos	0,0	0,0	16,7	66,7	16,7
Desburocratização.	0,0	0,0	0,0	83,3	16,7
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	0,0	83,3	16,7
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	0,0	83,3	16,7
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	20,0	60,0	20,0

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0	**Desconheço**	0,0

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	**N**	**Não**	**N**

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	66,7	**Não**	33,3

N – Sem Resposta

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	0,0	40,0	80,0	0,0
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	0,0	40,0	60,0	20,0
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	20,0	0,0	80,0	20,0
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	0,0	0,0	20,0	80,0	20,0

ULS MÉDIO AVE

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	16,7	22,2	38,9	22,2
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	17,6	11,8	47,1	17,6	5,9
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	11,8	29,4	58,8
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	6,3	18,8	37,5	31,3	6,3
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	18,8	25,0	31,3	25,0	0,0

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Políticas de priorização dos CSP	4,6	5	1	5	0,9
Dimensão da lista de utentes	4,6	5	1	5	1
Violência contra os profissionais de saúde	4,6	5	1	5	0,8
ICU - Índice Complexidade Utentes	4,5	5	1	5	1
Referenciação hospitalar	4,4	5	1	5	1
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	4,3	5	1	5	1,2
Incentivos Institucionais	4,3	5	1	4,5	1
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	4,3	5	1	5	1
Instalações	4,3	5	1	5	1,1
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	4,3	5	1	5	1,2

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Articulação entre os cuidados de saúde primários e os cuidados hospitalares para urgências verdes e azuis da triagem de Manchester nos serviços de urgência hospitalares	4,2	5	1	5	1,2
Compensação associada ao IDE para os médicos	4,2	5	1	5	1,3
Gestão das solicitações por e-mail	4,2	5	1	4,5	0,9
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	4,2	5	1	4	0,9
Equipamentos clínicos	4,2	5	1	4,5	1,2
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	4,2	5	1	5	1,4
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	4,2	5	1	5	1,4
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	4,2	5	1	5	1,3
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,2	5	1	5	1,4
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	4,1	5	1	5	1,4
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	4,1	5	1	4	1,2
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	4,1	5	1	4,5	1,3
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	4,1	5	1	4,5	1,3
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	4,1	5	1	4,5	1,3
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4,1	5	1	5	1,2
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	4,1	5	1	5	1,5
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	4	5	1	4,5	1,3
Comunicação da ULS com a USF	3,9	5	1	4	1,1
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	3,9	5	1	4,5	1,4
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	3,9	5	1	4	1,2
Apoio à Governação Clínica na unidade.	3,9	5	1	4	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.	3,9	5	1	5	1,2

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	3,9	5	1	4	1,2
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3,8	5	1	3,5	1
Contratualização	3,8	5	1	4	1,1
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.	3,8	5	1	4	0,9
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	3,7	5	1	4	1
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	3,6	5	1	3	1
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	3,4	5	1	3,5	1,3
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	3,4	5	1	3	1
Acesso a programa de Acreditação	3,2	5	1	3	1,1
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,1	5	1	3	1,4
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,1	5	1	3	1,4

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	90,9	**Não**	9,1

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	11,1	**Não**	88,9

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	50,0	**Não**	50,0

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	8,3
Sim, para a maioria das áreas importantes	33,3
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	25,0
Não, não tem nenhum	33,3

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	40,0	60,0
Avaliação interna (pela própria USF)	77,8	22,2

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	82,4	17,6
Avaliação interna (pela própria USF)	72,2	27,8

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
0,0	61,1	33,3	5,6	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
5,6	72,2	16,7	5,6

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	76,5	**Não**	23,5

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
0,0	0,0	15,4	69,2	15,4

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	52,9	**Não**	47,1

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	22,2	38,9	11,1	16,7	11,1
Sistema de climatização.	27,8	27,8	11,1	27,8	5,6
Sala de espera.	16,7	33,3	11,1	27,8	11,1
Gabinetes.	33,3	22,2	16,7	16,7	11,1
Higiene e Limpeza da USF.	22,2	27,8	22,2	16,7	11,1
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	38,9	38,9	22,2	0,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	22,2	27,8	11,1	38,9	0,0
Funcionamento dos computadores.	33,3	33,3	22,2	11,1	0,0
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	27,8	27,8	22,2	16,7	5,6
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	22,2	50,0	22,2	5,6	0,0
Segurança dos dados informáticos.	11,8	35,3	41,2	11,8	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	44,4	22,2	27,8	5,6	0,0
Apoio do Servicedesk da SPMS.	33,3	27,8	33,3	5,6	0,0
Material necessário para videoconsulta.	55,6	22,2	11,1	11,1	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	33,3	33,3	5,6	22,2	5,6
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	5,6	44,4	27,8	16,7	5,6

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	16,7	44,4	16,7	16,7	5,6
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	5,6	33,3	33,3	22,2	5,6
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	16,7	55,6	22,2	5,6	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	53,3	20,0	20,0	6,7	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
33,3	27,8	38,9	0,0

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
5,9	5,9	0,0	88,2

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	5,6	16,7	5,6	50,0	22,2

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	16,7	27,8	11,1	38,9	5,6

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	17,6	29,4	35,3	17,6	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	29,4	11,8	35,3	23,5	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	29,4	35,3	17,6	17,6	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	23,5	47,1	23,5	5,9	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	29,4	17,6	35,3	17,6	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	29,4	23,5	17,6	29,4	0,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	29,4	11,8	41,2	17,6	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	29,4	17,6	35,3	17,6	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	35,3	23,5	23,5	17,6	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	35,3	17,6	35,3	11,8	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	0,0	11,8	58,8	29,4
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	5,9	5,9	64,7	23,5
Automatização de processos	0,0	0,0	11,8	64,7	23,5
Desburocratização.	0,0	0,0	11,8	41,2	47,1
Promoção da transparência nos processos.	0,0	5,9	5,9	64,7	23,5
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	5,9	47,1	47,1
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	5,9	35,3	58,8

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	83,3	**Não**	11,1	**5,6**	0,0

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	68,8	**Não**	31,3

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	0,0	41,2	52,9	11,8
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	11,8	35,3	41,2	17,6
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	17,6	41,2	35,3	11,8
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	0,0	5,9	41,2	47,1	11,8

ULS MÉDIO TEJO

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	14,3	14,3	0,0	57,1	14,3
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	28,6	28,6	14,3	28,6	0,0
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	14,3	28,6	14,3	28,6	14,3
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	28,6	0,0	42,9	14,3	14,3
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	14,3	14,3	42,9	0,0	28,6

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Dimensão da lista de utentes	5	5	1	5	0
ICU - Índice Complexidade Utentes	5	5	1	5	0
Incentivos Institucionais	4,9	5	1	5	0,4
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	4,9	5	1	5	0,4
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	4,6	5	1	5	1,1
Políticas de priorização dos CSP	4,5	5	1	5	1,2
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	4,4	5	4	4	0,5
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	4,4	5	1	5	1,1
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	4,4	5	1	5	1,1

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	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.	4,4	5	1	5	1,1
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	4,4	5	1	5	0,8
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	4,3	5	1	5	1,5
Compensação associada ao IDE para os médicos	4,3	5	1	5	1,1
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	4,3	5	1	5	1
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	4,3	5	1	5	1
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,3	5	1	5	1,3
Violência contra os profissionais de saúde	4,1	5	1	5	1,2
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	4,1	5	1	5	1,5
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	4,1	5	1	5	1,2
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	4,1	5	1	5	1,2
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4,1	5	1	4	0,9
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	4	5	1	5	1,5
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	4	5	1	5	1,5
Gestão das solicitações por e-mail	4	5	1	5	1,3
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	3,9	5	1	4	0,7
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.	3,9	5	1	5	1,5
Apoio à Governação Clínica na unidade.	3,9	5	1	4	1,1
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	3,6	5	1	3	1,4

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Referenciação hospitalar	3,6	5	1	4	1,3
Contratualização	3,6	5	1	4	1
Equipamentos clínicos	3,6	5	1	4	1,4
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	3,6	5	1	4	0,5
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	3,6	5	1	4	1,6
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,1	5	1	3	1,2
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,1	5	1	3	1,2
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	3,1	5	1	3	1,2
Comunicação da ULS com a USF	3,1	5	1	3	1,2
Instalações	3,1	5	1	3	1,3
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	3,1	5	1	3	1,1
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3	5	1	3	0,8
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	3	5	1	2	1,6
Acesso a programa de Acreditação	2,9	5	1	3	0,9
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	2,7	5	1	3	0,8

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	20,0	**Não**	80,0

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	42,9	**Não**	57,1

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	33,3	**Não**	66,7

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	16,7
Sim, para a maioria das áreas importantes	16,7
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	0,0
Não, não tem nenhum	66,7

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	28,6	71,4
Avaliação interna (pela própria USF)	85,7	14,3

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	71,4	28,6
Avaliação interna (pela própria USF)	85,7	14,3

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
0,0	57,1	42,9	0,0	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	85,7	14,3	0,0

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
14,3	14,3	14,3	57,1	0,0

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	33,3	**Não**	66,7

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	0,0	14,3	14,3	28,6	42,9
Sistema de climatização.	0,0	28,6	14,3	42,9	14,3
Sala de espera.	0,0	42,9	28,6	14,3	14,3
Gabinetes.	0,0	14,3	28,6	28,6	28,6
Higiene e Limpeza da USF.	0,0	14,3	28,6	28,6	28,6
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	57,1	14,3	14,3	0,0	14,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	0,0	0,0	14,3	57,1	28,6
Funcionamento dos computadores.	0,0	14,3	14,3	57,1	14,3
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	0,0	14,3	42,9	42,9	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	28,6	14,3	14,3	42,9	0,0
Segurança dos dados informáticos.	0,0	14,3	14,3	71,4	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	0,0	14,3	0,0	57,1	28,6
Apoio do Servicedesk da SPMS.	28,6	14,3	28,6	28,6	0,0
Material necessário para videoconsulta.	0,0	57,1	0,0	42,9	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	0,0	28,6	14,3	42,9	14,3
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	0,0	0,0	14,3	71,4	14,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	14,3	28,6	0,0	42,9	14,3
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	0,0	14,3	0,0	71,4	14,3
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	14,3	42,9	14,3	28,6	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	83,3	16,7	0,0	0,0	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
42,9	14,3	14,3	28,6

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
40,0	0,0	0,0	60,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	14,3	14,3	0,0	57,1	14,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	42,9	28,6	0,0	14,3	14,3

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	28,6	14,3	57,1	0,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	14,3	0,0	42,9	42,9	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	14,3	0,0	14,3	57,1	14,3
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	28,6	28,6	0,0	42,9	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	28,6	0,0	42,9	28,6	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	28,6	0,0	42,9	28,6	0,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	14,3	14,3	28,6	42,9	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	14,3	14,3	71,4	0,0	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	57,1	14,3	14,3	14,3	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	28,6	42,9	0,0	28,6	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	28,6	0,0	71,4	0,0
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	14,3	85,7	0,0
Automatização de processos	0,0	0,0	0,0	71,4	28,6
Desburocratização.	0,0	0,0	0,0	57,1	42,9
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	0,0	42,9	57,1
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	0,0	85,7	14,3
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	14,3	0,0	42,9	42,9

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	87,5	**Não**	0,0	**Desconheço**	14,3

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	**N**	**Não**	**N**

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	33,3	**Não**	66,7

N – Sem Resposta

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	28,6	14,3	42,9	14,3
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	14,3	14,3	42,9	28,6
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	0,0	28,6	42,9	28,6
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	0,0	14,3	0,0	28,6	57,1

ULS NORDESTE

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	N	N	N	N	N
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	N	N	N	N	N
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	N	N	N	N	N
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	N	N	N	N	N
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	N	N	N	N	N

N – Sem Resposta

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	N	0,0	0,0	N	N
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	N	5,0	1,0	N	N
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	N	5,0	1,0	N	N
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	N	5,0	1,0	N	N
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	N	5,0	1,0	N	N
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	N	5,0	1,0	N	N

N – Sem Resposta

B1 – (Cont) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	N	5,0	1,0	N	N
Comunicação da ULS com a USF	N	5,0	1,0	N	N
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	N	5,0	1,0	N	N
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	N	5,0	1,0	N	N
Políticas de priorização dos CSP	N	5,0	1,0	N	N
Acesso a programa de Acreditação	N	5,0	1,0	N	N
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	N	5,0	1,0	N	N
Referenciação hospitalar	N	5,0	1,0	N	N
Dimensão da lista de utentes	N	5,0	1,0	N	N
Violência contra os profissionais de saúde	N	5,0	1,0	N	N
Incentivos Institucionais	N	5,0	1,0	N	N
Contratualização	N	5,0	1,0	N	N
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	N	5,0	1,0	N	N
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	N	5,0	1,0	N	N
Compensação associada ao IDE para os médicos	N	5,0	1,0	N	N
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	N	5,0	1,0	N	N
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	N	5,0	1,0	N	N
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	N	5,0	1,0	N	N
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	N	5,0	1,0	N	N
ICU - Índice Complexidade Utentes	N	5,0	1,0	N	N
Gestão das solicitações por e-mail	N	5,0	1,0	N	N
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	N	5,0	1,0	N	N
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	N	5,0	1,0	N	N
Instalações	N	5,0	1,0	N	N
Equipamentos clínicos	N	5,0	1,0	N	N
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	N	5,0	1,0	N	N
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	N	5,0	1,0	N	N
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	N	5,0	1,0	N	N

N – Sem Resposta

B1 – (Cont) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	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.	**N**	5,0	1,0	**N**	**N**
Apoio à Governação Clínica na unidade.	**N**	5,0	1,0	**N**	**N**
Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF.	**N**	5,0	1,0	**N**	**N**
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	**N**	5,0	1,0	**N**	**N**
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	**N**	5,0	1,0	**N**	**N**
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	**N**	5,0	1,0	**N**	**N**
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	**N**	5,0	1,0	**N**	**N**
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	**N**	5,0	1,0	**N**	**N**
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	**N**	5,0	1,0	**N**	**N**

N – Sem Resposta

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	**N**	**Não**	**N**

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	**N**	**Não**	**N**

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	**N**	**Não**	**N**

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	**N**
Sim, para a maioria das áreas importantes	**N**
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	**N**
Não, não tem nenhum	**N**

N – Sem Resposta

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	N	N
Avaliação interna (pela própria USF)	N	N

N – Sem Resposta

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	N	N
Avaliação interna (pela própria USF)	N	N

N – Sem Resposta

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
N	N	N	N	N

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
N	N	N	N

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	N	Não	N

N – Sem Resposta

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	N	Não	N

N – Sem Resposta

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
N	N	N	N	N

N – Sem Resposta

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	N	Não	N

N – Sem Resposta

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	N	N	N	N	N
Sistema de climatização.	N	N	N	N	N
Sala de espera.	N	N	N	N	N
Gabinetes.	N	N	N	N	N
Higiene e Limpeza da USF.	N	N	N	N	N
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	N	N	N	N	N

N – Sem Resposta

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	N	N	N	N	N
Funcionamento dos computadores.	N	N	N	N	N
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	N	N	N	N	N
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	N	N	N	N	N
Segurança dos dados informáticos.	N	N	N	N	N
Apoio técnico informático na ULS.	N	N	N	N	N
Apoio do Servicedesk da SPMS.	N	N	N	N	N
Material necessário para videoconsulta.	N	N	N	N	N

N – Sem Resposta

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	N	N	N	N	N
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	N	N	N	N	N

N – Sem Resposta

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	N	N	N	N	N
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	N	N	N	N	N
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	N	N	N	N	N
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	N	N	N	N	N

N – Sem Resposta

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
N	N	N	N

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
N	N	N	N

N – Sem Resposta

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	N	N	N	N	N

N – Sem Resposta

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	N	N	N	N	N

N – Sem Resposta

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	N	N	N	N	N
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	N	N	N	N	N
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	N	N	N	N	N
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	N	N	N	N	N
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	N	N	N	N	N
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	N	N	N	N	N
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	N	N	N	N	N
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	N	N	N	N	N
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	N	N	N	N	N
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	N	N	N	N	N

N – Sem Resposta

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	N	N	N	N	N
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	N	N	N	N	N
Automatização de processos	N	N	N	N	N
Desburocratização.	N	N	N	N	N
Promoção da transparência nos processos.	N	N	N	N	N
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	N	N	N	N	N
Elaboração do Manual de Articulação.	N	N	N	N	N

N – Sem Resposta

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	N	Não	N	Desconheço	N

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	N	Não	N

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	N	Não	N

N – Sem Resposta

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	N	N	N	N	N
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	N	N	N	N	N
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	N	N	N	N	N
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	N	N	N	N	N

N – Sem Resposta

ULS OESTE

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	28,6	57,1	14,3
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	14,3	71,4	14,3	0,0
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	14,3	42,9	42,9	0,0
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	28,6	14,3	42,9	14,3	0,0
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	33,3	66,7	0,0	0,0

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	4,7	5	4	5	0,5
Referenciação hospitalar	4,7	5	1	5	0,5
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	4,7	5	1	5	0,5
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	4,7	5	1	5	0,5
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,7	5	1	5	0,5
Políticas de priorização dos CSP	4,6	5	1	5	0,8
Dimensão da lista de utentes	4,6	5	1	5	0,5
Gestão das solicitações por e-mail	4,4	5	1	5	0,8
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	4,4	5	1	5	1,1

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Apoio à Governação Clínica na unidade.	4,3	5	1	4,5	0,8
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4,3	5	1	4,5	0,8
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	4,3	5	1	5	1,2
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	4,3	5	1	4	0,8
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	4,2	5	1	4,5	1,2
Contratualização	4,1	5	1	4	1,1
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	4,1	5	1	4	0,9
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	4,1	5	1	5	1,5
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	4	5	1	4	1
Incentivos Institucionais	4	5	1	4	0,8
Compensação associada ao IDE para os médicos	4	5	1	4	0,8
ICU - Índice Complexidade Utentes	4	5	1	5	1,4
Equipamentos clínicos	4	5	1	4	0,9
Violência contra os profissionais de saúde	3,9	5	1	4	1,2
Instalações	3,9	5	1	5	1,5
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	3,8	5	1	4	1,3
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	3,7	5	1	4	0,8
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	3,7	5	1	4	1,1
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	3,7	5	1	4	1,1
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	3,7	5	1	4	1,4
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	3,7	5	1	4	1,4
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	3,7	5	1	4	1,4
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.	3,7	5	1	3,5	0,8

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	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.	3,5	5	1	3,5	1,4
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	3,4	5	1	3	1
Comunicação da ULS com a USF	3,3	5	1	3	1,3
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	3,3	5	1	3,5	1,6
Articulação entre os cuidados de saúde primários e os cuidados hospitalares para urgências verdes e azuis da triagem de Manchester nos serviços de urgência hospitalares	3,1	5	1	3	0,7
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	3	5	1	3	1
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	2,9	5	1	3	1,1
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	2,9	5	1	3	1,3
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	2,7	5	1	3	1
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	2,7	5	1	3	1,1
Acesso a programa de Acreditação	2,7	5	1	3	1

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	100	**Não**	0

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	42,9	**Não**	57,1

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	0	**Não**	100

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	16,7
Sim, para a maioria das áreas importantes	0,0
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	0,0
Não, não tem nenhum	83,3

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	57,1	42,9
Avaliação interna (pela própria USF)	71,4	28,6

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	83,3	16,7
Avaliação interna (pela própria USF)	57,1	42,9

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
0,0	28,6	28,6	42,9	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	83,3	0,0	16,7

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	85,7	**Não**	14,3

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	85,7	**Não**	14,3

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
0,0	0,0	16,7	66,7	16,7

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	60,0	**Não**	40,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	14,3	14,3	28,6	28,6	14,3
Sistema de climatização.	42,9	28,6	14,3	0,0	14,3
Sala de espera.	14,3	14,3	42,9	14,3	14,3
Gabinetes.	14,3	14,3	42,9	14,3	14,3
Higiene e Limpeza da USF.	0,0	42,9	42,9	0,0	14,3
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	14,3	71,4	14,3	0,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	0,0	28,6	14,3	28,6	28,6
Funcionamento dos computadores.	14,3	0,0	57,1	28,6	0,0
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	14,3	42,9	28,6	14,3	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	28,6	57,1	14,3	0,0	0,0
Segurança dos dados informáticos.	50,0	33,3	16,7	0,0	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	28,6	14,3	42,9	14,3	0,0
Apoio do Servicedesk da SPMS.	42,9	14,3	28,6	14,3	0,0
Material necessário para videoconsulta.	33,3	33,3	33,3	0,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	0,0	57,1	28,6	14,3	0,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	42,9	42,9	14,3	0,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	57,1	14,3	14,3	14,3	0,0
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	42,9	42,9	14,3	0,0	0,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	42,9	14,3	28,6	14,3	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
0,0	57,1	42,9	0,0

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	0,0	0,0	100,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	33,3	16,7	33,3	16,7	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	42,9	14,3	14,3	14,3	14,3

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	14,3	28,6	42,9	0,0	14,3
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	14,3	42,9	28,6	14,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	42,9	14,3	14,3	28,6	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	28,6	28,6	28,6	14,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	42,9	14,3	28,6	14,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	28,6	28,6	28,6	14,3	0,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	28,6	42,9	28,6	0,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	28,6	42,9	14,3	14,3	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	33,3	16,7	50,0	0,0	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	50,0	16,7	33,3	0,0	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	0,0	42,9	57,1	0,0
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	28,6	71,4	0,0
Automatização de processos	0,0	0,0	28,6	57,1	14,3
Desburocratização.	0,0	0,0	14,3	57,1	28,6
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	14,3	42,9	42,9
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	14,3	42,9	42,9
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	14,3	42,9	42,9

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	28,6	**Não**	28,6	**Desconheço**	42,9

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	60,0	**Não**	40,0

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	14,3	28,6	42,9	14,3
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	0,0	28,6	57,1	14,3
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	14,3	14,3	57,1	14,3
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	0,0	14,3	14,3	57,1	14,3

ULS PÓVOA VARZIM / VILA CONDE

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	18,2	18,2	45,5	18,2
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	9,1	9,1	27,3	54,5	0,0
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	18,2	27,3	18,2	36,4	0,0
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	10,0	20,0	30,0	40,0	0,0
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	20,0	50,0	30,0	0,0

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,5	5	1	5	1
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	4,4	5	1	5	1
Políticas de priorização dos CSP	4,3	5	1	5	1,3
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4,3	5	1	5	1,3
Referenciação hospitalar	4,2	5	1	5	1,3
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	4,2	5	1	5	1,3
Violência contra os profissionais de saúde	4,1	5	1	4	0,9
ICU - Índice Complexidade Utentes	4,1	5	1	5	1,4
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	4,1	5	1	5	1,4

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	4,1	5	1	5	1,4
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	4	5	1	5	1,4
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	4	5	1	5	1,6
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	4	5	1	5	1,6
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	4	5	1	5	1,6
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	4	5	1	5	1,6
Gestão das solicitações por e-mail	4	5	1	4	1,3
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	3,9	5	1	4	1,3
Compensação associada ao IDE para os médicos	3,9	5	1	5	1,6
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	3,9	5	1	5	1,6
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	3,9	5	1	4	1,3
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	3,9	5	1	4	1,2
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	3,9	5	1	4	1,3
Comunicação da ULS com a USF	3,8	5	1	4	1,1
Dimensão da lista de utentes	3,8	5	1	4	1,5
Incentivos Institucionais	3,8	5	1	5	1,5
Contratualização	3,8	5	1	4	1,3
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	3,7	5	1	4	1,5
Instalações	3,7	5	1	4	1,3
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	3,7	5	1	4	1,4
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.	3,7	5	1	4	1,3
Equipamentos clínicos	3,6	5	1	4	1,3

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	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.	3,6	5	1	3,5	1,4
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3,5	5	1	3	1,2
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	3,5	5	1	3	1,3
Apoio à Governação Clínica na unidade.	3,5	5	1	4	1
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	3,3	5	1	3	1,1
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,2	5	1	4	1,6
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	3,1	5	1	3	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	3,1	5	1	4	1,4
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	3	5	1	3	1
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	3	5	1	3	1,4
Acesso a programa de Acreditação	2,9	5	1	3	1
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	2,6	5	1	3	1,3

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	75,0	**Não**	25,0

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	54,5	**Não**	45,5

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	20,0	**Não**	80,0

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	45,5
Sim, para a maioria das áreas importantes	36,4
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	9,1
Não, não tem nenhum	9,1

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	100,0	0,0
Avaliação interna (pela própria USF)	36,4	63,6

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	100,0	0,0
Avaliação interna (pela própria USF)	27,3	72,7

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
9,1	36,4	45,5	9,1	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
18,2	63,6	18,2	0,0

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	90,9	**Não**	9,1

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
10,0	10,0	20,0	60,0	0,0

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	70,0	**Não**	30,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	0,0	27,3	18,2	45,5	9,1
Sistema de climatização.	36,4	18,2	9,1	36,4	0,0
Sala de espera.	0,0	27,3	36,4	27,3	9,1
Gabinetes.	9,1	18,2	18,2	36,4	18,2
Higiene e Limpeza da USF.	9,1	27,3	0,0	54,5	9,1
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	18,2	36,4	36,4	9,1	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	0,0	36,4	18,2	36,4	9,1
Funcionamento dos computadores.	0,0	63,6	9,1	18,2	9,1
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	0,0	54,5	27,3	18,2	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	18,2	45,5	18,2	18,2	0,0
Segurança dos dados informáticos.	0,0	44,4	22,2	33,3	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	18,2	18,2	36,4	27,3	0,0
Apoio do Servicedesk da SPMS.	36,4	9,1	27,3	27,3	0,0
Material necessário para videoconsulta.	18,2	45,5	9,1	27,3	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	9,1	54,5	9,1	27,3	0,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	0,0	18,2	27,3	45,5	9,1

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	0,0	18,2	18,2	63,6	0,0
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	0,0	45,5	9,1	36,4	9,1
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	18,2	18,2	27,3	36,4	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	50,0	30,0	20,0	0,0	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
36,4	18,2	27,3	18,2

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	0,0	33,3	66,7

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	0,0	27,3	0,0	63,6	9,1

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	0,0	0,0	18,2	72,7	9,1

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	30,0	20,0	40,0	10,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	30,0	40,0	0,0	30,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	27,3	36,4	18,2	18,2	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	36,4	27,3	27,3	9,1	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	30,0	10,0	50,0	10,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	30,0	20,0	30,0	20,0	0,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	27,3	9,1	27,3	36,4	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	30,0	10,0	50,0	10,0	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	54,5	18,2	18,2	9,1	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	54,5	18,2	18,2	9,1	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	9,1	9,1	63,6	18,2
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	18,2	54,5	27,3
Automatização de processos	0,0	0,0	9,1	72,7	18,2
Desburocratização.	0,0	0,0	0,0	63,6	36,4
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	9,1	54,5	36,4
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	9,1	63,6	27,3
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	0,0	81,8	18,2

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0	**Desconheço**	0,0

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	**N**	**Não**	**N**

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	30,0	**Não**	70,0

N – Sem Resposta

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	27,3	36,4	18,2	18,2
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	27,3	27,3	36,4	9,1
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	0,0	45,5	45,5	9,1
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	0,0	0,0	27,3	72,7	0,0

ULS REGIÃO DE AVEIRO

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	5,0	5,0	20,0	65,0	5,0
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	10,0	20,0	40,0	30,0	0,0
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	20,0	25,0	25,0	20,0	10,0
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	22,2	66,7	11,1	0,0
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	15,0	15,0	15,0	55,0	0,0

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Dimensão da lista de utentes	4,4	5	1	5	0,9
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,4	5	1	5	1,1
Incentivos Institucionais	4,3	5	1	4,5	0,8
Instalações	4,3	5	1	5	1,4
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	4,3	5	1	5	1
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4,3	5	1	5	1,2
Compensação associada ao IDE para os médicos	4,2	5	1	4,5	1,1
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	4,1	5	2	4	1,1

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	4,1	5	1	5	1,2
Políticas de priorização dos CSP	4,1	5	1	5	1,2
Violência contra os profissionais de saúde	4,1	5	1	5	1,3
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	4,1	5	1	4,5	1,2
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	4,1	5	1	4,5	1,1
Equipamentos clínicos	4,1	5	1	5	1,3
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	4	5	1	5	1,5
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	4	5	1	4,5	1,4
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	4	5	1	4	1,2
Contratualização	3,9	5	1	4	1,2
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	3,9	5	1	4	1,3
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	3,9	5	1	4,5	1,5
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,8	5	1	4	1,3
Comunicação da ULS com a USF	3,8	5	1	4	1,4
Referenciação hospitalar	3,8	5	1	4	1,3
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	3,8	5	1	4	1,6
ICU - Índice Complexidade Utentes	3,8	5	1	5	1,5
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	3,8	5	1	4	1,1
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	3,8	5	1	4,5	1,6
Apoio à Governação Clínica na unidade.	3,8	5	1	4	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	3,7	5	1	4	1,2
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	3,7	5	1	4	1,3
Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF.	3,7	5	1	4	1,3
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	3,7	5	1	4,5	1,6
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	3,6	5	1	4	1,4

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	3,6	5	1	4	1,6
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	3,6	5	1	4	1,6
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	3,5	5	1	4	1,3
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	3,5	5	1	4	1,4
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3,5	5	1	4	1,3
Gestão das solicitações por e-mail	3,4	5	1	3,5	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.	3,4	5	1	3,5	1,5
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,2	5	1	3,5	1,4
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	3,2	5	1	3,5	1,4
Acesso a programa de Acreditação	3,2	5	1	3	1,3

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?			
Sim	44,4	**Não**	55,6
C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?			
Sim	25,0	**Não**	75,0
C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?			
Sim	0	**Não**	100

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?	
Sim, para todas as áreas importantes	31,6
Sim, para a maioria das áreas importantes	15,8
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	0,0
Não, não tem nenhum	52,6

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	5,3	94,7
Avaliação interna (pela própria USF)	80,0	20,0

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	16,7	83,3
Avaliação interna (pela própria USF)	95,0	5,0

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
10,0	20,0	50,0	20,0	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
26,3	63,2	10,5	0,0

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	61,1	**Não**	38,9

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
0,0	45,5	36,4	18,2	0,0

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	40,0	**Não**	60,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	40,0	25,0	5,0	5,0	25,0
Sistema de climatização.	55,0	5,0	5,0	10,0	25,0
Sala de espera.	30,0	20,0	0,0	25,0	25,0
Gabinetes.	30,0	25,0	10,0	15,0	20,0
Higiene e Limpeza da USF.	5,0	10,0	25,0	40,0	20,0
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	45,0	15,0	5,0	25,0	10,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	20,0	20,0	0,0	50,0	10,0
Funcionamento dos computadores.	20,0	20,0	5,0	50,0	5,0
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	15,0	15,0	20,0	45,0	5,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	30,0	40,0	15,0	10,0	5,0
Segurança dos dados informáticos.	5,3	26,3	42,1	26,3	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	5,0	15,0	15,0	45,0	20,0
Apoio do Servicedesk da SPMS.	20,0	20,0	30,0	30,0	0,0
Material necessário para videoconsulta.	25,0	5,0	15,0	40,0	15,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	20,0	35,0	0,0	40,0	5,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	30,0	50,0	20,0	0,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	35,0	35,0	10,0	20,0	0,0
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	25,0	55,0	0,0	20,0	0,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	15,0	60,0	15,0	10,0	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	65,0	25,0	10,0	0,0	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
10,0	25,0	65,0	0,0

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	5,0	5,0	90,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	20,0	35,0	15,0	20,0	10,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	60,0	5,0	5,0	10,0	20,0

1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	15,8	10,5	57,9	15,8	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	10,5	31,6	36,8	21,1	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	26,3	26,3	36,8	10,5	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	31,6	26,3	26,3	15,8	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	26,3	26,3	26,3	21,1	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	15,8	31,6	21,1	31,6	0,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	21,1	26,3	47,4	5,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	22,2	22,2	44,4	11,1	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	31,6	26,3	21,1	21,1	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	31,6	31,6	15,8	21,1	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	0,0	21,1	57,9	21,1
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	15,8	47,4	36,8
Automatização de processos	0,0	0,0	10,5	42,1	47,4
Desburocratização.	0,0	0,0	5,3	42,1	52,6
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	5,3	42,1	52,6
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	5,3	47,4	47,4
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	10,5	42,1	47,4

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	70,0	**Não**	15,0	**Desconheço**	15,0

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	15,0	**Não**	85,0

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	10,5	31,6	42,1	15,8
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	21,1	15,8	52,6	10,5
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	15,8	31,6	52,6	0,0
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	5,3	10,5	10,5	68,4	5,3

ULS REGIÃO DE LEIRIA

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	5,3	10,5	10,5	47,4	26,3
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	47,4	42,1	10,5	0,0	0,0
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	5,3	52,6	42,1
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	15,8	42,1	26,3	15,8
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	10,5	21,1	42,1	21,1	5,3

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	4,8	5	1	5	0,9
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	4,8	5	1	5	0,7
Compensação associada ao IDE para os médicos	4,7	5	1	5	1
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	4,6	5	1	5	0,8
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	4,6	5	1	5	0,8
Referenciação hospitalar	4,5	5	1	5	1,1
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	4,5	5	1	5	0,9
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	4,5	5	1	5	0,9

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,5	5	1	5	1
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	4,4	5	1	5	0,8
Violência contra os profissionais de saúde	4,4	5	1	5	1,1
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	4,3	5	1	5	1
Políticas de priorização dos CSP	4,3	5	1	5	1
ICU - Índice Complexidade Utentes	4,3	5	1	5	1,2
Equipamentos clínicos	4,3	5	1	5	0,9
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	4,3	5	1	5	0,9
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	4,3	5	1	5	1,2
Dimensão da lista de utentes	4,2	5	1	4	1
Incentivos Institucionais	4,2	5	1	5	1,1
Instalações	4,2	5	1	5	1,2
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	4,2	5	1	5	1,1
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.	4,2	5	1	5	1,2
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	4,2	5	1	5	1,3
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	4,1	5	1	5	1,3
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4,1	5	1	5	1,3
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	4	5	1	4	1,2
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	3,9	5	1	5	1,5
Apoio à Governação Clínica na unidade.	3,9	5	1	4	0,9
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	3,9	5	1	4	1,1
Comunicação da ULS com a USF	3,8	5	1	4	1,2

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Articulação entre os cuidados de saúde primários e os cuidados hospitalares para urgências verdes e azuis da triagem de Manchester nos serviços de urgência hospitalares	3,8	5	1	4	1,3
Contratualização	3,8	5	1	4	1
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	3,8	5	1	4	1,3
Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF.	3,8	5	1	4	1,4
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	3,8	5	1	4	1,4
Gestão das solicitações por e-mail	3,7	5	1	4	1,2
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3,5	5	1	4	1,6
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	3,5	5	1	4	1,5
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	3,4	5	1	3,5	1,4
Acesso a programa de Acreditação	3,1	5	1	3	1,4
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	2,9	5	1	3	1,6
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	2,8	5	1	3	1,6
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	2,8	5	1	3	1,2

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?			
Sim	88,9	**Não**	11,1
C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?			
Sim	22,2	**Não**	77,8
C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?			
Sim	0	**Não**	100

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?	
Sim, para todas as áreas importantes	14,3
Sim, para a maioria das áreas importantes	0,0
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	14,3
Não, não tem nenhum	71,4

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	55,6	44,4
Avaliação interna (pela própria USF)	83,3	16,7

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	44,4	55,6
Avaliação interna (pela própria USF)	94,4	5,6

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
21,1	47,4	21,1	10,5	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
10,5	73,7	10,5	5,3

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	94,7	**Não**	5,3

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
11,1	16,7	5,6	66,7	0,0

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	22,2	**Não**	77,8

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	5,3	52,6	5,3	26,3	10,5
Sistema de climatização.	26,3	21,1	15,8	31,6	5,3
Sala de espera.	10,5	31,6	5,3	36,8	15,8
Gabinetes.	5,3	47,4	5,3	31,6	10,5
Higiene e Limpeza da USF.	0,0	36,8	10,5	31,6	21,1
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	21,1	47,4	21,1	10,5	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	10,5	36,8	5,3	36,8	10,5
Funcionamento dos computadores.	15,8	31,6	10,5	42,1	0,0
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	10,5	15,8	42,1	31,6	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	15,8	47,4	21,1	15,8	0,0
Segurança dos dados informáticos.	0,0	16,7	38,9	44,4	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	0,0	52,6	21,1	26,3	0,0
Apoio do Servicedesk da SPMS.	10,5	31,6	21,1	31,6	5,3
Material necessário para videoconsulta.	11,8	23,5	23,5	35,3	5,9

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	36,8	31,6	15,8	5,3	10,5
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	10,5	63,2	5,3	15,8	5,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	5,3	42,1	15,8	26,3	10,5
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	5,3	47,4	15,8	26,3	5,3
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	36,8	36,8	15,8	10,5	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	72,2	22,2	5,6	0,0	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
15,8	52,6	31,6	0,0

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	5,9	5,9	88,2

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	26,3	21,1	0,0	21,1	31,6

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	47,4	10,5	5,3	31,6	5,3

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	31,6	52,6	15,8	0,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	26,3	52,6	21,1	0,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	36,8	47,4	15,8	0,0	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	31,6	47,4	10,5	10,5	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	36,8	31,6	31,6	0,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	42,1	26,3	21,1	10,5	0,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	21,1	47,4	15,8	15,8	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	42,1	36,8	21,1	0,0	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	63,2	26,3	10,5	0,0	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	42,1	42,1	10,5	5,3	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	10,5	26,3	36,8	26,3
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	10,5	15,8	47,4	26,3
Automatização de processos	0,0	10,5	5,3	63,2	21,1
Desburocratização.	0,0	5,3	5,3	10,5	78,9
Promoção da transparência nos processos.	0,0	5,3	10,5	15,8	68,4
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	5,3	15,8	15,8	63,2
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	5,3	10,5	21,1	63,2

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	52,6	**Não**	26,3	**Desconheço**	21,1

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	60,0	**Não**	40,0

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	31,6	**Não**	68,4

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	5,3	21,1	57,9	15,8
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	10,5	15,8	42,1	26,3
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	0,0	26,3	57,9	10,5
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	0,0	10,5	15,8	47,4	26,3

ULS SANTA MARIA

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	11,1	11,1	44,4	33,3
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	0,0	33,3	33,3	33,3
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	22,2	0,0	44,4	33,3	0,0
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	11,1	11,1	22,2	55,6	0,0
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	22,2	11,1	44,4	22,2	0,0

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Referenciação hospitalar	4,3	5	1	4	0,7
Dimensão da lista de utentes	4,1	5	1	5	1,4
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	4,1	5	1	4	0,8
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	4,1	5	1	5	1,5
Políticas de priorização dos CSP	4	5	1	4	0,7
Gestão das solicitações por e-mail	4	5	1	4	1,3
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	4	5	1	5	1,5
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4	5	1	4	1

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Equipamentos clínicos	3,8	5	1	4	1,3
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	3,8	5	1	4	1,4
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	3,7	5	1	4	1,4
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	3,6	5	1	3,5	1,4
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	3,6	5	1	3,5	1,4
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	3,6	5	1	4	1,7
Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF.	3,6	5	1	4	1,3
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	3,6	5	1	3	1,5
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	3,4	5	1	4	1,7
Incentivos Institucionais	3,4	5	1	3	1,2
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	3,4	5	1	4	1,6
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	3,3	5	1	4	1,5
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3,3	5	1	4	1,1
Violência contra os profissionais de saúde	3,3	5	1	3	1,2
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	3,3	5	1	3	1,6
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	3,3	5	1	3	1,6
Instalações	3,3	5	1	3	1,5
Apoio à Governação Clínica na unidade.	3,3	5	1	4	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	3,2	5	1	4	1,1
ICU - Índice Complexidade Utentes	3,2	5	1	4	1,4
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.	3,2	5	1	3	1,3

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Compensação associada ao IDE para os médicos	3,1	5	1	3	1,4
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	3,1	5	1	3	1,2
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	3	5	1	3	1,3
Contratualização	2,9	5	1	3	1,2
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	2,9	5	1	3	1,5
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	2,8	5	1	3	1,3
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	2,7	5	1	2	1,6
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	2,7	5	1	3	1,3
Comunicação da ULS com a USF	2,7	5	1	3	1,5
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	2,7	5	1	3	1,3
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	2,6	5	1	2	1,4
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	2,4	5	1	2	1,4
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	2,3	5	1	2	1,4
Acesso a programa de Acreditação	2,3	5	1	3	1,1

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	66,7	**Não**	33,3

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	44,4	**Não**	55,6

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	75,0	**Não**	25,0

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	11,2
Sim, para a maioria das áreas importantes	22,2
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	22,2
Não, não tem nenhum	44,4

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	25,0	75,0
Avaliação interna (pela própria USF)	66,7	33,3

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	100,0	0,0
Avaliação interna (pela própria USF)	66,7	33,3

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
66,7	22,2	11,1	0,0	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
55,6	33,3	11,1	0,0

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	66,7	**Não**	33,3

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	66,7	**Não**	33,3

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
0,0	0,0	16,7	83,3	0,0

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	71,4	**Não**	28,6

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	11,1	33,3	11,1	11,1	33,3
Sistema de climatização.	33,3	11,1	0,0	11,1	44,4
Sala de espera.	11,1	11,1	11,1	44,4	22,2
Gabinetes.	0,0	33,3	0,0	44,4	22,2
Higiene e Limpeza da USF.	0,0	11,1	0,0	44,4	44,4
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	44,4	0,0	11,1	22,2	22,2

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	0,0	0,0	11,1	55,6	33,3
Funcionamento dos computadores.	0,0	0,0	22,2	33,3	44,4
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	0,0	25,0	25,0	37,5	12,5
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	33,3	22,2	33,3	11,1	0,0
Segurança dos dados informáticos.	11,1	0,0	66,7	22,2	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	11,1	22,2	11,1	55,6	0,0
Apoio do Servicedesk da SPMS.	22,2	0,0	33,3	44,4	0,0
Material necessário para videoconsulta.	37,5	37,5	12,5	12,5	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	0,0	55,6	11,1	33,3	0,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	0,0	22,2	33,3	33,3	11,1

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	11,1	11,1	33,3	44,4	0,0
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	0,0	0,0	22,2	77,8	0,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	0,0	22,2	44,4	22,2	11,1
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	50,0	25,0	0,0	12,5	12,5

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
44,4	44,4	0,0	11,1

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	12,5	0,0	87,5

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	22,2	11,1	11,1	22,2	33,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	33,3	11,1	11,1	11,1	33,3

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	0,0	44,4	22,2	22,2	11,1
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	0,0	11,1	33,3	33,3	22,2
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	0,0	11,1	0,0	66,7	22,2
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	0,0	11,1	22,2	44,4	22,2
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	0,0	22,2	22,2	33,3	22,2
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	0,0	22,2	11,1	55,6	11,1
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	0,0	22,2	33,3	22,2	22,2
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	0,0	22,2	44,4	22,2	11,1
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	0,0	11,1	33,3	33,3	22,2
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	0,0	22,2	33,3	33,3	11,1

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	11,1	33,3	11,1	44,4
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	0,0	77,8	22,2
Automatização de processos	0,0	0,0	0,0	55,6	44,4
Desburocratização.	0,0	0,0	0,0	44,4	55,6
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	0,0	44,4	55,6
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	0,0	55,6	44,4
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	0,0	44,4	55,6

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	62,50	**Não**	0,0	**Desconheço**	37,50

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	**N**	**Não**	**N**

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	22,2	**Não**	77,8

N – Sem Resposta

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	22,2	33,3	33,3	11,1
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	33,3	22,2	33,3	11,1
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	11,1	33,3	44,4	11,1
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	0,0	11,1	22,2	44,4	22,2

ULS SANTO ANTÓNIO

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	4,2	4,2	20,8	45,8	25,0
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	29,2	45,8	16,7	4,2	4,2
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	12,5	16,7	29,2	37,5	4,2
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	4,2	29,2	45,8	16,7	4,2
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	16,7	12,5	50,0	16,7	4,2

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	4,7	5	1	5	0,6
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	4,7	5	1	5	0,6
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	4,6	5	1	5	0,7
ICU - Índice Complexidade Utentes	4,5	5	1	5	0,8
Gestão das solicitações por e-mail	4,5	5	1	5	0,7
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4,5	5	1	5	0,7
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	4,5	5	1	5	0,9

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,5	5	1	5	0,8
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	4,4	5	2	5	1
Políticas de priorização dos CSP	4,4	5	1	5	1
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	4,4	5	1	5	0,9
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	4,3	5	1	5	1,1
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	4,3	5	1	4	0,8
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	4,3	5	1	5	1,1
Comunicação da ULS com a USF	4,2	5	1	4	0,9
Violência contra os profissionais de saúde	4,2	5	1	5	1
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	4,2	5	1	5	1,1
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	4,2	5	1	5	1,1
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	4,1	5	1	4	0,8
Referenciação hospitalar	4,1	5	1	4	0,9
Dimensão da lista de utentes	4,1	5	1	4	1,2
Compensação associada ao IDE para os médicos	4,1	5	1	4,5	1,2
Incentivos Institucionais	4	5	1	4	0,9
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	4	5	1	4	1,2
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	4	5	1	4	1,1
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	4	5	1	4	1
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.	4	5	1	4	1
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	3,9	5	1	4	1
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	3,8	5	1	4	1,2
Instalações	3,8	5	1	4	1
Apoio à Governação Clínica na unidade.	3,8	5	1	4	1

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	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.	3,8	5	1	4	1
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	3,7	5	1	4	1,1
Equipamentos clínicos	3,7	5	1	4	1,2
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,5	5	1	4	1,5
Contratualização	3,4	5	1	3	1,2
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3,3	5	1	3	1,1
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	3,3	5	1	3	1,2
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	3,2	5	1	3	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	3,2	5	1	3	1,3
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,1	5	1	3	1,3
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	3	5	1	3	1,4
Acesso a programa de Acreditação	2,2	5	1	2	1,4

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?			
Sim	40,0	**Não**	60,0

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?			
Sim	25,0	**Não**	75,0

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?			
Sim	0	**Não**	100

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?	
Sim, para todas as áreas importantes	17,4
Sim, para a maioria das áreas importantes	8,7
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	13,0
Não, não tem nenhum	60,9

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	58,3	41,7
Avaliação interna (pela própria USF)	37,5	62,5

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	82,6	17,4
Avaliação interna (pela própria USF)	52,2	47,8

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
4,2	29,2	37,5	29,2	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
4,2	79,2	8,3	8,3

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	54,5	**Não**	45,5

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
8,3	8,3	25,0	50,0	8,3

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	18,2	**Não**	81,8

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	20,8	25,0	8,3	41,7	4,2
Sistema de climatização.	16,7	16,7	16,7	37,5	12,5
Sala de espera.	4,2	50,0	4,2	37,5	4,2
Gabinetes.	8,3	37,5	4,2	45,8	4,2
Higiene e Limpeza da USF.	4,2	16,7	33,3	45,8	0,0
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	33,3	37,5	4,2	25,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	4,2	25,0	29,2	41,7	0,0
Funcionamento dos computadores.	16,7	29,2	16,7	37,5	0,0
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	16,7	45,8	20,8	16,7	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	41,7	37,5	16,7	4,2	0,0
Segurança dos dados informáticos.	17,4	34,8	39,1	8,7	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	8,3	12,5	41,7	37,5	0,0
Apoio do Servicedesk da SPMS.	12,5	45,8	20,8	20,8	0,0
Material necessário para videoconsulta.	12,5	41,7	12,5	20,8	12,5

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	12,5	16,7	29,2	37,5	4,2
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	4,2	25,0	41,7	25,0	4,2

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	4,2	16,7	33,3	33,3	12,5
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	4,2	50,0	20,8	25,0	0,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	16,7	45,8	20,8	16,7	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	59,1	13,6	27,3	0,0	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
12,5	29,2	58,3	0,0

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	0,0	4,3	95,7

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	8,3	12,5	16,7	37,5	25,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	8,3	8,3	20,8	50,0	12,5

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	43,5	39,1	13,0	4,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	41,7	37,5	16,7	4,2	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	41,7	33,3	20,8	4,2	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	41,7	33,3	16,7	8,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	45,8	29,2	16,7	8,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	45,8	29,2	16,7	8,3	0,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	37,5	37,5	8,3	16,7	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	41,7	33,3	20,8	4,2	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	58,3	25,0	12,5	4,2	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	37,5	45,8	16,7	0,0	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	4,3	21,7	43,5	30,4
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	4,5	18,2	45,5	31,8
Automatização de processos	0,0	0,0	9,1	50,0	40,9
Desburocratização.	0,0	0,0	4,3	30,4	65,2
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	4,5	31,8	63,6
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	9,1	36,4	54,5
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	4,3	4,3	17,4	73,9

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	95,8	**Não**	0,0	**Desconheço**	4,2

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	**N**	**Não**	**N**

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	19,0	**Não**	81,0

N – Sem Resposta

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	4,3	17,4	30,4	26,1	26,1
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	8,7	21,7	26,1	17,4	30,4
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	4,3	8,7	26,1	56,5	8,7
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	4,3	4,3	34,8	47,8	13,0

ULS SÃO JOÃO

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	13,0	13,0	52,2	21,7
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	17,4	34,8	21,7	26,1	0,0
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	8,7	17,4	13,0	47,8	13,0
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	9,1	4,5	63,6	13,6	9,1
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	13,0	13,0	43,5	30,4	0,0

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4	5	1	5	1,4
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	3,9	5	1	5	1,5
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	3,9	5	1	5	1,5
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	3,9	5	1	5	1,4
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	3,9	5	1	4	1,5
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	3,9	5	1	5	1,4

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	3,8	5	1	4	1,3
Políticas de priorização dos CSP	3,8	5	1	4	1,4
Referenciação hospitalar	3,8	5	1	4	1,3
Dimensão da lista de utentes	3,8	5	1	4	1,5
Comunicação da ULS com a USF	3,7	5	1	4	1,4
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	3,7	5	1	5	1,7
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	3,7	5	1	4	1,4
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	3,7	5	1	4	1,4
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	3,7	5	1	4	1,5
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	3,7	5	1	4	1,4
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	3,7	5	1	4	1,4
Violência contra os profissionais de saúde	3,6	5	1	4	1,3
ICU - Índice Complexidade Utentes	3,6	5	1	4	1,5
Gestão das solicitações por e-mail	3,6	5	1	4	1,5
Instalações	3,6	5	1	4	1,1
Apoio à Governação Clínica na unidade.	3,6	5	1	4	1,4
Incentivos Institucionais	3,5	5	1	4	1,4
Contratualização	3,5	5	1	4	1,3
Compensação associada ao IDE para os médicos	3,5	5	1	4	1,4
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	3,5	5	1	4	1,4
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	3,5	5	1	4	1,4
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	3,5	5	1	3	1,2
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.	3,5	5	1	4	1,3
Acesso a programa de Acreditação	3,4	5	1	3	1,3
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	3,4	5	1	4	1,4
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	3,4	5	1	3	1,4
Equipamentos clínicos	3,4	5	1	4	1,3

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	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.	3,4	5	1	3,5	1,5
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	3,3	5	1	3	1,3
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3,3	5	1	4	1,5
Articulação entre os cuidados de saúde primários e os cuidados hospitalares para urgências verdes e azuis da triagem de Manchester nos serviços de urgência hospitalares	3,3	5	1	3	1,3
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	3,3	5	1	4	1,4
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	3,3	5	1	4	1,5
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	3	5	1	3	1,4
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3	5	1	3	1,5
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3	5	1	3	1,2
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	2,9	5	1	3	1,3

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?			
Sim	50,0	**Não**	50,0
C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?			
Sim	14,3	**Não**	85,7
C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?			
Sim	0	**Não**	100

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?	
Sim, para todas as áreas importantes	47,6
Sim, para a maioria das áreas importantes	23,8
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	14,3
Não, não tem nenhum	14,3

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	50,0	50,0
Avaliação interna (pela própria USF)	50,0	50,0

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	86,4	13,6
Avaliação interna (pela própria USF)	50,0	50,0

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
0,0	26,1	47,8	26,1	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
4,3	91,3	0,0	4,3

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	90,9	**Não**	9,1

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
0,0	10,0	25,0	50,0	15,0

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	61,1	**Não**	38,9

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	4,3	26,1	4,3	30,4	34,8
Sistema de climatização.	34,8	30,4	0,0	17,4	17,4
Sala de espera.	13,0	13,0	8,7	47,8	17,4
Gabinetes.	8,7	26,1	4,3	30,4	30,4
Higiene e Limpeza da USF.	4,3	4,3	8,7	52,2	30,4
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	34,8	56,5	0,0	8,7	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	4,3	17,4	8,7	52,2	17,4
Funcionamento dos computadores.	13,0	17,4	13,0	47,8	8,7
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	4,3	34,8	8,7	52,2	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	30,4	52,2	4,3	13,0	0,0
Segurança dos dados informáticos.	13,6	36,4	36,4	9,1	4,5
Apoio técnico informático na ULS.	8,7	39,1	17,4	26,1	8,7
Apoio do Servicedesk da SPMS.	13,0	52,2	26,1	4,3	4,3
Material necessário para videoconsulta.	17,4	34,8	17,4	21,7	8,7

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	21,7	34,8	17,4	17,4	8,7
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	13,0	21,7	17,4	43,5	4,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	17,4	26,1	8,7	47,8	0,0
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	17,4	21,7	4,3	52,2	4,3
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	13,6	40,9	31,8	13,6	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	70,0	15,0	15,0	0,0	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
8,7	30,4	52,2	8,7

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	10,5	5,3	84,2

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	8,7	17,4	13,0	34,8	26,1

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	17,4	8,7	8,7	39,1	26,1

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	38,1	33,3	9,5	19,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	33,3	33,3	19,0	14,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	42,9	33,3	9,5	14,3	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	45,5	36,4	9,1	9,1	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	31,8	40,9	18,2	9,1	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	31,8	36,4	13,6	13,6	4,5
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	31,8	36,4	18,2	13,6	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	31,8	36,4	18,2	13,6	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	45,5	27,3	18,2	4,5	4,5
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	38,1	23,8	28,6	4,8	4,8

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	4,3	17,4	52,2	26,1
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	4,5	18,2	54,5	22,7
Automatização de processos	4,5	4,5	9,1	50,0	31,8
Desburocratização.	0,0	0,0	4,3	26,1	69,6
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	4,5	50,0	45,5
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	9,1	40,9	50,0
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	13,0	8,7	34,8	43,5

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	59,1	**Não**	22,7	**Desconheço**	18,2

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	100,0	Não	0,0

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	10,5	Não	89,5

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	4,3	13,0	21,7	30,4	26,1
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	4,3	21,7	13,0	34,8	21,7
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	4,3	0,0	39,1	34,8	17,4
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	4,3	8,7	17,4	43,5	26,1

ULS SÃO JOSÉ

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	16,7	16,7	55,6	11,1
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	50,0	11,1	33,3	5,6	0,0
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	16,7	33,3	38,9	11,1	0,0
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	33,3	11,1	44,4	11,1	0,0
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	25,0	18,8	37,5	12,5	6,3

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,2	5	1	5	1,2
Instalações	4,1	5	1	5	1,6
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	4,1	5	1	5	1,4
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	4,1	5	1	4,5	1,3
Violência contra os profissionais de saúde	4	5	1	4	1,1
ICU - Índice Complexidade Utentes	4	5	1	5	1,5
Equipamentos clínicos	4	5	1	4	1,1
Políticas de priorização dos CSP	3,9	5	1	4	1,3
Referenciação hospitalar	3,9	5	1	5	1,4
Dimensão da lista de utentes	3,9	5	1	4	1,2

B1 – (Cont.) Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	3,9	5	1	4	1,2
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	3,8	5	1	4	1,5
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	3,7	5	1	4	1,3
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	3,7	5	1	4	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.	3,7	5	1	4	1,4
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	3,6	5	1	4	1,5
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	3,6	5	1	4	1,5
Articulação entre os cuidados de saúde primários e os cuidados hospitalares para urgências verdes e azuis da triagem de Manchester nos serviços de urgência hospitalares	3,6	5	1	4	1,1
Incentivos Institucionais	3,6	5	1	4	1,1
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	3,6	5	1	4	1,4
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	3,6	5	1	4	1,3
Gestão das solicitações por e-mail	3,6	5	1	4	1,5
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	3,5	5	1	3,5	1,3
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	3,5	5	1	4	1,6
Comunicação da ULS com a USF	3,4	5	1	4	1,4
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	3,4	5	1	4	1,3
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	3,4	5	1	4	1,4
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	3,4	5	1	4	1,4
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	3,4	5	1	3,5	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.	3,4	5	1	4	1,4

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Apoio à Governação Clínica na unidade.	3,4	5	1	4	1,3
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	3,4	5	1	4	1,5
Contratualização	3,3	5	1	3,5	1,4
Compensação associada ao IDE para os médicos	3,3	5	1	4	1,4
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,2	5	1	3,5	1,4
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3,2	5	1	3	1,5
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	3,2	5	1	3,5	1,4
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	3,2	5	1	3	1,5
Acesso a programa de Acreditação	3,1	5	1	3	0,9
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3	5	1	3	1,5
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	2,9	5	1	3	1,6
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	2,7	5	1	3	1,3
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	2,4	5	1	3	1

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	77,8	**Não**	22,2

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	11,8	**Não**	88,2

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	0	**Não**	100

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	12,5
Sim, para a maioria das áreas importantes	0,0
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	0,0
Não, não tem nenhum	87,5

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	76,5	23,5
Avaliação interna (pela própria USF)	70,6	29,4

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	88,2	11,8
Avaliação interna (pela própria USF)	70,6	29,4

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
16,7	33,3	38,9	11,1	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
22,2	77,8	0,0	0,0

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	94,4	**Não**	5,6

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	94,4	**Não**	5,6

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
5,9	29,4	23,5	41,2	0,0

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	20,0	**Não**	80,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	33,3	22,2	5,6	33,3	5,6
Sistema de climatização.	66,7	11,1	0,0	22,2	0,0
Sala de espera.	11,1	38,9	22,2	22,2	5,6
Gabinetes.	16,7	27,8	11,1	44,4	0,0
Higiene e Limpeza da USF.	16,7	44,4	16,7	16,7	5,6
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	27,8	38,9	22,2	11,1	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	5,6	27,8	22,2	38,9	5,6
Funcionamento dos computadores.	5,6	33,3	27,8	33,3	0,0
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	16,7	27,8	33,3	22,2	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	55,6	27,8	11,1	5,6	0,0
Segurança dos dados informáticos.	6,3	25,0	37,5	31,3	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	11,1	11,1	16,7	50,0	11,1
Apoio do Servicedesk da SPMS.	22,2	38,9	22,2	16,7	0,0
Material necessário para videoconsulta.	47,1	35,3	17,6	0,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	27,8	33,3	16,7	22,2	0,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	22,2	33,3	16,7	27,8	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	11,1	38,9	22,2	27,8	0,0
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	27,8	50,0	16,7	5,6	0,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	38,9	33,3	16,7	11,1	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	76,5	17,6	5,9	0,0	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
16,7	27,8	55,6	0,0

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	0,0	6,3	93,8

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	16,7	27,8	16,7	16,7	22,2

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	22,2	16,7	27,8	27,8	5,6

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	27,8	38,9	27,8	5,6	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	27,8	44,4	22,2	5,6	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	33,3	38,9	16,7	11,1	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	33,3	55,6	5,6	5,6	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	33,3	33,3	22,2	11,1	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	27,8	38,9	27,8	5,6	0,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	29,4	29,4	23,5	17,6	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	33,3	27,8	33,3	5,6	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	56,3	25,0	12,5	6,3	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	35,3	47,1	11,8	5,9	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	5,6	5,6	61,1	27,8
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	5,6	27,8	33,3	33,3
Automatização de processos	0,0	0,0	27,8	33,3	38,9
Desburocratização.	0,0	0,0	11,1	44,4	44,4
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	5,6	55,6	38,9
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	5,6	55,6	38,9
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	5,6	27,8	66,7

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	55,6	**Não**	27,8	**Desconheço**	16,7

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	80,0	**Não**	20,0

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	5,9	**Não**	94,1

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	5,6	22,2	33,3	22,2	16,7
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	11,1	11,1	27,8	27,8	16,7
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	5,6	16,7	44,4	27,8	0,0
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	11,1	22,2	38,9	27,8	0,0

ULS TÂMEGA E SOUSA

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	7,1	17,9	10,7	42,9	21,4
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	35,7	35,7	21,4	7,1	0,0
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	28,6	42,9	21,4	7,1	0,0
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	25,0	25,0	42,9	7,1	0,0
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	14,3	10,7	28,6	42,9	3,6

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	4,6	5	2	5	0,9
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,5	5	1	5	0,9
Contratualização	4,4	5	1	5	1
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	4,4	5	1	5	0,9
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	4,4	5	1	5	0,9
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	4,3	5	1	5	0,9
Equipamentos clínicos	4,3	5	1	5	1
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	4,3	5	1	4	0,9
Referenciação hospitalar	4,2	5	1	5	1,1

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Políticas de priorização dos CSP	4,1	5	1	4,5	1
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	4,1	5	1	5	1,2
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4,1	5	1	4,5	1,1
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	4	5	1	5	1,2
Dimensão da lista de utentes	4	5	1	4	1,2
Violência contra os profissionais de saúde	4	5	1	4	1
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	4	5	1	4	1,2
Apoio à Governação Clínica na unidade.	4	5	1	4	0,9
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	4	5	1	5	1,3
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,9	5	1	4	1,1
Comunicação da ULS com a USF	3,9	5	1	4	1,2
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	3,9	5	1	4	1,4
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	3,9	5	1	4	1,2
Gestão das solicitações por e-mail	3,9	5	1	4	1,2
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.	3,9	5	1	4	1,2
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	3,8	5	1	4	1,2
Incentivos Institucionais	3,8	5	1	4	1,3
ICU - Índice Complexidade Utentes	3,8	5	1	4	1,2
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	3,8	5	1	4	1
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	3,8	5	1	4	1,4
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	3,7	5	1	4	1
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	3,7	5	1	4	1
Compensação associada ao IDE para os médicos	3,7	5	1	4	1,4

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	3,7	5	1	4	1,4
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3,6	5	1	3,5	1,3
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	3,6	5	1	4	1,3
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	3,6	5	1	4	1,4
Instalações	3,6	5	1	4	1,1
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,5	5	1	4	1,3
Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF.	3,5	5	1	4	1,2
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	3,5	5	1	4	1,5
Articulação entre os cuidados de saúde primários e os cuidados hospitalares para urgências verdes e azuis da triagem de Manchester nos serviços de urgência hospitalares	3,4	5	1	3	1,3
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	3,3	5	1	3,5	1,2
Acesso a programa de Acreditação	2,7	5	1	3	1,2

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	66,7	**Não**	33,3

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	32,1	**Não**	67,9

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	0	**Não**	100

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	15,4
Sim, para a maioria das áreas importantes	11,5
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	7,7
Não, não tem nenhum	65,4

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	48,1	51,9
Avaliação interna (pela própria USF)	48,1	51,9

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	60,7	39,3
Avaliação interna (pela própria USF)	60,7	39,3

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
0,0	39,3	39,3	21,4	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	96,4	0,0	3,6

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	96,4	Não	3,6

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	73,1	Não	26,9

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
21,1	26,3	36,8	15,8	0,0

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	42,9	Não	57,1

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	10,7	14,3	17,9	46,4	10,7
Sistema de climatização.	14,3	42,9	7,1	25,0	10,7
Sala de espera.	10,7	25,0	21,4	32,1	10,7
Gabinetes.	10,7	10,7	17,9	42,9	17,9
Higiene e Limpeza da USF.	3,6	10,7	14,3	46,4	25,0
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	35,7	39,3	7,1	14,3	3,6

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	14,3	42,9	14,3	25,0	3,6
Funcionamento dos computadores.	17,9	53,6	10,7	14,3	3,6
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	25,0	39,3	3,6	32,1	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	46,4	35,7	10,7	7,1	0,0
Segurança dos dados informáticos.	14,8	48,1	25,9	11,1	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	25,0	21,4	35,7	14,3	3,6
Apoio do Servicedesk da SPMS.	39,3	25,0	7,1	28,6	0,0
Material necessário para videoconsulta.	42,3	19,2	23,1	15,4	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	21,4	50,0	10,7	17,9	0,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	25,0	42,9	10,7	21,4	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	25,0	35,7	21,4	17,9	0,0
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	46,4	39,3	14,3	0,0	0,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	46,4	21,4	25,0	7,1	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	65,4	23,1	11,5	0,0	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
7,1	25,0	67,9	0,0

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	0,0	7,4	92,6

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	7,1	7,1	14,3	67,9	3,6

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	10,7	28,6	10,7	42,9	7,1

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	24,0	28,0	44,0	4,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	30,8	34,6	15,4	19,2	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	44,0	44,0	4,0	8,0	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	46,2	26,9	15,4	11,5	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	33,3	37,5	8,3	20,8	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	34,6	34,6	15,4	15,4	0,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	37,5	33,3	16,7	12,5	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	33,3	33,3	25,0	8,3	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	40,0	12,0	28,0	20,0	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	36,0	36,0	24,0	4,0	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	3,8	0,0	7,7	50,0	38,5
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	20,0	56,0	24,0
Automatização de processos	0,0	0,0	7,7	57,7	34,6
Desburocratização.	0,0	0,0	3,8	34,6	61,5
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	7,7	42,3	50,0
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	4,0	44,0	52,0
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	7,7	42,3	50,0

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	57,1	**Não**	25,0	**Desconheço**	17,9

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	100,0	Não	0,0

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	16,0	Não	84,0

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	3,8	34,6	26,9	34,6	3,8
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	7,7	23,1	15,4	50,0	7,7
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	7,7	23,1	34,6	34,6	3,8
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	7,7	26,9	15,4	42,3	11,5

ULS TRÁS-OS-MONTES ALTO DOURO

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	13,3	6,7	13,3	60,0	6,7
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	13,3	40,0	26,7	20,0	0,0
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	13,3	33,3	26,7	26,7	0,0
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	6,7	13,3	73,3	6,7	0,0
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	6,7	13,3	33,3	46,7	0,0

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,8	5	1	5	0,6
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	4,5	5	1	5	0,6
Incentivos Institucionais	4,4	5	1	4	0,6
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	4,4	5	1	5	0,7
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	4,3	5	1	5	1,2
Políticas de priorização dos CSP	4,3	5	1	5	1,2
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	4,3	5	1	5	1,2
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	4,2	5	1	5	1,1
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	4,2	5	1	5	1,1

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	4,2	5	1	4	0,9
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	4,1	5	1	5	1,2
ICU - Índice Complexidade Utentes	4,1	5	1	4	1,2
Instalações	4,1	5	1	4	1
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	4,1	5	1	4	0,8
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	4,1	5	1	4	1,1
Violência contra os profissionais de saúde	4	5	1	4	1
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	4	5	1	4	1,2
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4	5	1	4	1,1
Comunicação da ULS com a USF	3,9	5	1	4	1,2
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	3,9	5	1	4	0,9
Referenciação hospitalar	3,9	5	1	4	0,8
Dimensão da lista de utentes	3,9	5	1	4	1,3
Contratualização	3,9	5	1	4	1
Compensação associada ao IDE para os médicos	3,9	5	1	4	1,2
Equipamentos clínicos	3,9	5	1	4	0,8
Apoio à Governação Clínica na unidade.	3,9	5	1	4	0,9
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	3,9	5	1	4	1,2
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,8	5	1	4	1,1
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	3,8	5	1	4	1,1
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.	3,8	5	1	4	1,3
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	3,7	5	1	4	1,1
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3,7	5	1	4	1,1

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	3,7	5	1	4	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.	3,6	5	1	4	1,4
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	3,6	5	1	4	1,3
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	3,5	5	1	3	1,3
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	3,5	5	1	4	1,2
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	3,4	5	1	4	1,1
Gestão das solicitações por e-mail	3,4	5	1	3	0,8
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	3,3	5	1	3	1
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	3,2	5	1	3	0,9
Articulação entre os cuidados de saúde primários e os cuidados hospitalares para urgências verdes e azuis da triagem de Manchester nos serviços de urgência hospitalares	3,1	5	1	3	1,1
Acesso a programa de Acreditação	2,4	5	1	3	1

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	88,9	**Não**	11,1

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	0	**Não**	100

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	**N**	**Não**	**N**

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	10,0
Sim, para a maioria das áreas importantes	30,0
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	20,0
Não, não tem nenhum	40,0

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	23,1	76,9
Avaliação interna (pela própria USF)	41,7	58,3

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	80,0	20,0
Avaliação interna (pela própria USF)	50,0	50,0

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
6,7	26,7	60,0	6,7	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	93,3	0,0	6,7

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	86,7	**Não**	13,3

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
0,0	0,0	38,5	61,5	0,0

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	75,0	**Não**	25,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	26,7	13,3	20,0	33,3	6,7
Sistema de climatização.	20,0	13,3	13,3	46,7	6,7
Sala de espera.	20,0	26,7	6,7	26,7	20,0
Gabinetes.	13,3	20,0	20,0	46,7	0,0
Higiene e Limpeza da USF.	13,3	13,3	13,3	40,0	20,0
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	26,7	26,7	13,3	33,3	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	0,0	42,9	14,3	35,7	7,1
Funcionamento dos computadores.	6,7	33,3	20,0	40,0	0,0
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	0,0	20,0	46,7	33,3	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	20,0	40,0	20,0	20,0	0,0
Segurança dos dados informáticos.	0,0	28,6	42,9	21,4	7,1
Apoio técnico informático na ULS.	6,7	26,7	33,3	26,7	6,7
Apoio do Servicedesk da SPMS.	6,7	20,0	46,7	26,7	0,0
Material necessário para videoconsulta.	14,3	28,6	28,6	28,6	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	13,3	40,0	26,7	20,0	0,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	6,7	13,3	20,0	60,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	6,7	6,7	20,0	66,7	0,0
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	0,0	26,7	20,0	53,3	0,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	14,3	42,9	28,6	14,3	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	50,0	35,7	14,3	0,0	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
20,0	40,0	20,0	20,0

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
9,1	9,1	0,0	81,8

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	13,3	6,7	26,7	40,0	13,3

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	14,3	21,4	28,6	35,7	0,0

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	7,1	28,6	64,3	0,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	0,0	28,6	71,4	0,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	7,1	50,0	42,9	0,0	0,0
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	21,4	50,0	14,3	14,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	7,1	50,0	35,7	7,1	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	0,0	42,9	50,0	7,1	0,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	0,0	50,0	35,7	14,3	0,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	0,0	35,7	57,1	7,1	0,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	35,7	28,6	35,7	0,0	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	35,7	28,6	28,6	7,1	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	0,0	14,3	64,3	21,4
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	35,7	57,1	7,1
Automatização de processos	0,0	0,0	14,3	71,4	14,3
Desburocratização.	0,0	0,0	0,0	40,0	60,0
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	0,0	71,4	28,6
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	0,0	78,6	21,4
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	0,0	46,7	53,3

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	35,7	**Não**	21,4	**Desconheço**	42,9

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	100,0	Não	0,0

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	16,7	Não	83,3

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	6,7	26,7	20,0	33,3	6,7
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	0,0	13,3	40,0	46,7	0,0
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	20,0	13,3	60,0	0,0
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	6,7	6,7	26,7	60,0	0,0

ULS VISEU DÃO-LAFÕES

A1 – 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, (por %):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Em relação ao Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora, foi considerado, em termos gerais, estar:	0,0	20,0	0,0	40,0	40,0
Em relação à atuação do Conselho de Administração da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	10,0	80,0	0,0	10,0	0,0
Em relação à atuação do Diretor(a) Clínico(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	0,0	11,1	33,3	33,3	22,2
Em relação à atuação do Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS, em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	60,0	20,0	20,0	0,0	0,0
Em relação à atuação do Poder Local (municípios e freguesias), em relação aos Cuidados de Saúde Primários, considera-se, em termos gerais, estar:	10,0	20,0	30,0	20,0	20,0

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Incentivos Institucionais	4,8	5	1	5	0,4
Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.	4,7	5	1	5	0,7
Políticas de priorização dos CSP	4,6	5	1	5	0,7
Equipamentos clínicos	4,5	5	1	5	1,3
Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.	4,4	5	3	5	0,9
IDE - Índice de Desempenho da Equipa	4,3	5	1	5	1,3
Instalações	4,3	5	1	4,5	0,9
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.	4,3	5	1	5	1,3

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Apoio à Governação Clínica na unidade.	4,3	5	1	4,5	0,8
Dimensão da lista de utentes	4,2	5	1	5	1,3
Contratualização	4,2	5	1	4	0,8
ICU - Índice Complexidade Utentes	4,2	5	1	5	1
Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	4,2	5	1	5	1,3
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.	4,2	5	1	4	0,8
Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.	4,2	5	1	4,5	1
O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	4,2	5	1	4,5	1
Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais.	4,1	5	1	5	1,4
Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	4	5	1	4	1,2
Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	4	5	1	4	1,2
Gestão das solicitações por e-mail	4	5	1	4	0,9
Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	4	5	1	4	1,2
Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	3,9	5	1	4	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	3,9	5	1	4	1,3
Referenciação hospitalar	3,9	5	1	4	1,2
Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	3,9	5	1	4	1,3
Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	3,9	5	1	4	1,3
Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	3,9	5	1	4	1,2
Concurso para Recrutamento de novos médicos de família.	3,9	5	1	4,5	1,3
Comunicação da ULS com a USF	3,8	5	1	4	1,2
Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	3,8	5	1	4	1,3
Violência contra os profissionais de saúde	3,8	5	1	4	1,2

B1 – (Cont.) - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) (por %):

	Média	Máximo	Mínimo	Mediana	Desvio Padrão
Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	3,7	5	1	4	1,6
Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	3,7	5	1	4	1,6
Hardware (computadores, monitores, por ex.)	3,7	5	1	4	1,2
Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	3,6	5	1	3,5	1,2
Compensação associada ao IDE para os médicos	3,5	5	1	4	1,5
Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF.	3,5	5	1	4	1,5
Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF.	3,3	5	1	3	1,1
Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF.	3,1	5	1	3,5	1,4
Articulação com outras unidades dos CSP da ULS.	2,9	5	1	3	1,3
Acesso a programa de Acreditação	2,8	5	1	3	1,6
Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	2,6	5	1	3	1,3
Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF.	2,4	5	1	3	1,4

C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente na sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP, (por %)?

Sim	100	**Não**	0

C2 - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação (por %)?

Sim	40,0	**Não**	60,0

C3 - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS, (por %)?

Sim	0	**Não**	100

C4 - A sua ULS tem Manual de Articulação, (por %)?

Sim, para todas as áreas importantes	12,5
Sim, para a maioria das áreas importantes	12,5
Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	37,5
Não, não tem nenhum	37,5

C5 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	20,0	80,0
Avaliação interna (pela própria USF)	100,0	0,0

C6 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF, (por %)?

	Sim	Não
Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	30,0	70,0
Avaliação interna (pela própria USF)	70,0	30,0

D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, (por %)?

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, onze a cinquenta vezes	Sim, mais de cinquenta vezes	Não
20,0	50,0	30,0	0,0	0,0

D5 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %):

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
30,0	70,0	0,0	0,0

D6 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou, (por %)?

Sim	90,0	**Não**	10,0

E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence, (por %)?

Sim	100,0	**Não**	0,0

E2 – Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com os órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou, (por %):

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
0,0	11,1	33,3	33,3	22,2

E5 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF, (por %)?

Sim	10,0	**Não**	90,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Instalações adequadas.	20,0	30,0	0,0	40,0	10,0
Sistema de climatização.	40,0	30,0	10,0	10,0	10,0
Sala de espera.	0,0	40,0	10,0	40,0	10,0
Gabinetes.	10,0	40,0	0,0	30,0	20,0
Higiene e Limpeza da USF.	10,0	10,0	0,0	60,0	20,0
Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada.	30,0	50,0	10,0	10,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Computadores /Terminais.	0,0	20,0	30,0	40,0	10,0
Funcionamento dos computadores.	0,0	30,0	20,0	50,0	0,0
Software para a atividade dos profissionais de saúde.	0,0	50,0	10,0	40,0	0,0
Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si).	20,0	20,0	20,0	40,0	0,0
Segurança dos dados informáticos.	20,0	20,0	20,0	40,0	0,0
Apoio técnico informático na ULS.	10,0	10,0	10,0	60,0	10,0
Apoio do Servicedesk da SPMS.	20,0	30,0	10,0	40,0	0,0
Material necessário para videoconsulta.	30,0	10,0	20,0	40,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros.	50,0	10,0	20,0	20,0	0,0
Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.).	30,0	30,0	10,0	30,0	0,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado.	20,0	20,0	10,0	50,0	0,0
Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.).	40,0	20,0	10,0	20,0	10,0
Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste.	40,0	20,0	10,0	30,0	0,0
Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF.	75,0	0,0	12,5	12,5	0,0

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

Sim, uma a duas vezes	Sim, três a dez vezes	Sim, mais de dez vezes	Não
10,0	30,0	50,0	10,0

F4.1 – Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido, (por %)?

No mesmo dia e sem atrasos importantes	No mesmo dia, mas com atrasos importantes	No dia seguinte	48h ou mais
0,0	0,0	0,0	100,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos).	20,0	30,0	0,0	30,0	20,0

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

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem em acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Central telefónica.	10,0	20,0	10,0	30,0	30,0

L1. Opinião sobre as ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações?	20,0	40,0	20,0	10,0	10,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS?	30,0	40,0	10,0	10,0	10,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc.)?	44,4	33,3	11,1	0,0	11,1
A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS?	40,0	50,0	0,0	10,0	0,0
A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região?	30,0	40,0	10,0	10,0	10,0
A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS?	40,0	30,0	10,0	10,0	10,0
A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica?	10,0	50,0	10,0	20,0	10,0
A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde?	30,0	40,0	10,0	10,0	10,0
Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0
Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	60,0	30,0	0,0	10,0	0,0

M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
Estarem mais presentes.	0,0	10,0	20,0	60,0	10,0
Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade.	0,0	0,0	11,1	66,7	22,2
Automatização de processos	0,0	0,0	11,1	77,8	11,1
Desburocratização.	0,0	0,0	0,0	33,3	66,7
Promoção da transparência nos processos.	0,0	0,0	0,0	55,6	44,4
Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	0,0	0,0	0,0	60,0	40,0
Elaboração do Manual de Articulação.	0,0	0,0	10,0	50,0	40,0

M4 - A sua ULS tem Conselho Clínico e de Saúde, (por %)?

Sim	90,0	**Não**	0,0	**Desconheço**	10,0

M4.1 - Se não, considera que deveria existir, (por %)?

Sim	**N**	**Não**	**N**

M5 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023, (por %)?

Sim	60,0	**Não**	40,0

N – Sem Resposta

N1 - Perceção sobre o desempenho da USF, (por %)?

	Muito em desacordo	Em desacordo	Nem de acordo nem em desacordo	De acordo	Muito de acordo
A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre.	0,0	10,0	20,0	50,0	10,0
Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho.	10,0	10,0	20,0	40,0	20,0
Globalmente, o nível de segurança dos utentes nesta unidade está a melhorar.	0,0	0,0	30,0	70,0	0,0
A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar.	10,0	0,0	10,0	80,0	0,0

9. O MAPA DE MELHORIAS

É necessária uma política renovada e baseada em evidências para a Saúde em Portugal!

O setor da saúde nacional, a par dos contextos nacional, europeu e mundial, sofreu nos últimos anos mudanças profundas. Com a tomada de posse de um novo governo e com um parlamento muito diferente do anterior, assistimos a uma **necessidade de fortificar a capacidade negocial** para cada política e para cada medida instituída, **com vista ao atingimento de acordos favoráveis no panorama nacional.**

Particularmente no setor da saúde, são necessários consensos sobre as grandes linhas de orientação a seguir, de modo que todos os portugueses ou residentes em Portugal tenham o que é essencial para a sua saúde, de uma forma eficiente e sustentada. O modo de se conseguir a adesão a estes consensos e alcançar as melhores soluções é fazer o que se faz no dia-a-dia profissional na saúde: **basear as decisões em evidências**, optar pelo que se provou que resulta e evitar o que se sabe que não resultou em benefícios para a população.

Paralelamente, **a Saúde necessita de organizações de aprendizagem na construção das políticas, na gestão e na prestação de cuidados**. "Uma pessoa aprende enquanto vive, uma organização vive enquanto aprende" - esta frase, ouvida já há uns 20 anos num workshop sobre aprendizagem organizacional do médico brasileiro Humberto Mariotti e inscrita na parede da sala de formação de uma Unidade de Saúde Familiar (USF), deveria estar sempre presente quando se pensam as organizações da Saúde. A Saúde necessita que a aprendizagem seja central na dinâmica das suas organizações, do centro à periferia, do topo à base. Partindo da análise e reflexão sobre a prática e o seu contexto, com conhecimento do passado e do presente, do nacional e do internacional, tudo deve estar preparado para se aprender e criar rotinas de aprendizagem. Estas rotinas devem **tornar as organizações exigentes e críticas para dentro e para fora e incentivá-las a abrir a discussão e a trabalhar em equipa**, criando as condições para que se aperfeiçoem, melhor antecipem cenários, inovem e criem o seu próprio futuro.

Na fundamentação para a constituição das Unidades de Saúde Familiar há 19 anos estava bem alicerçada esta visão. **Considerou-se essencial a criação formal de estruturas técnicas nas USF** – Conselhos Técnicos (com elementos dos três grupos profissionais) - **eleitas entre os pares, com a finalidade e tempo protegido para poderem assegurar uma cultura organizacional de aprendizagem e uma governação clínica que assegurasse a qualidade dos cuidados prestados**. Atividades como a avaliação da satisfação de utentes e profissionais, a manutenção de um manual de boas práticas ou a organização das atividades de formação contínua e de investigação

fizeram a diferença e foram importantes para elevar os resultados das USF para níveis de desempenho que se notam nos resultados em Saúde de Portugal. **Fundamental foi, igualmente, o apoio, de estruturas com as Equipas Regionais de Apoio** (desmanteladas com extinção das ARS) **ou os Conselhos Clínicos e de Saúde** (desmantelados com a generalização das ULS), não conseguindo as estruturas que as substituíram nas ULS estar ainda ao nível do apoio que foi dado então às USF. Está prevista a constituição de uma Equipa Nacional de Apoio, mas tarda em ser nomeada (deveria ter entrado em funções em janeiro de 2024) e há dúvidas se terá uma estrutura à altura do desafio.

De facto, **áreas como a esperança de vida, a mortalidade evitável e tratável ou os internamentos evitáveis estão, em Portugal, acima daquilo que seria esperado pelas condições económico-sociais e de investimento e gastos na Saúde do país**. São valores acima da média europeia e da OCDE e melhores quando comparados a países, como a Alemanha, que gastam muito mais do que Portugal em Saúde.

Queremos manter esta qualidade, esta marca, a marca das USF.

Para tal, neste capítulo, apresentamos um mapa de melhorias extenso e detalhado, mas também concreto e pronto a usar, baseado numa visão abrangente do SNS e organizado em **16 domínios**, com identificação da situação/problema e apresentação das estratégias e soluções a aplicar.

Num momento de intensa fragilidade do SNS, destacamos a importância crucial dos cuidados de saúde primários como pilar-base de todo o sistema de saúde, visando o desenvolvimento de comunidades mais saudáveis e promovendo a integração de cuidados de saúde, melhorando assim os resultados obtidos. **Estas propostas visam não apenas corrigir as falhas detetadas, mas também promover uma abordagem mais colaborativa, inovadora e eficiente na gestão e operação das USF e outras estruturas do Sistema Nacional de Saúde**. Com estas melhorias, será possível aumentar a satisfação dos profissionais de saúde e, consequentemente, melhorar a qualidade dos serviços prestados à população.

Porque defendemos e acreditamos que a melhoria contínua começa em nós, incluímos, este ano, uma reflexão conjunta acerca do que poderá ser melhorado no desenho do próprio estudo "O Momento Atual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em Portugal".

DOMÍNIO	SITUAÇÃO/ PROBLEMA	CONSIDERAÇÕES/ESTRATÉGIAS/SOLUÇÕES
ORGANIZAÇÃO DOS CSP	• **Ausência de políticas que valorizem** os Cuidados de Saúde Primários (**CSP**); • **Falta de investimento no apoio** aos CSP; • **Projeto USF fragilizado** pelo desinvestimento dos últimos 16 anos, apesar da universalização do modelo B e consequente valorização remuneratória para muitos profissionais; no entanto, esta evolução foi acompanhada de outras alterações – generalização das ULS e alteração do cálculo das parcelas variáveis da remuneração – que deixaram o modelo USF menos atrativo e com ataques à autonomia que o define; • **Acompanhamento insuficiente prestado às USF modelo A e UCSP** que transitaram para modelo B; • **Ausência de revisão/adaptação**	• **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;** • **Apesar das medidas implementadas para o reforço e a generalização do modelo USF B, é agora necessária a garantia de resultados sustentados, com um acompanhamento eficaz e de proximidade das equipas, através da nomeação da ENA (Equipa Nacional de Apoio) –** uma estrutura com importância central para a atividade dos CSP e que deveria ter iniciado funções em janeiro de 2024**;** A ENA terá de ter um papel proativo na monitorização e apoio às USF, com a criação de mecanismos de feedback contínuo e auditorias operacionais regulares, assegurando-se que as diretrizes emitidas centralmente se alinham com as realidades práticas das unidades e os seus recursos, promovendo um acompanhamento mais personalizado e descentralizado; Enquanto não se verifica a implementação efetiva da ENA, cabe às ULS este papel! Cada ULS possui uma Comissão de Qualidade e Segurança, que deve de imediato apoiar as USF que transitaram muito recentemente para modelo B com um cronograma de acompanhamento e respetivos relatórios de avaliação; • **Garantir a continuidade do investimento nas USF modelo B**, reconhecendo-as como organizações aprendentes e autónomas e inseridas numa rede de cuidados integrados; • **Valorização da governação clínica pelas equipas de saúde familiar;** • **Clarificação do que são as USF modelo C** que se querem implementar e esclarecer

	dos indicadores onde se centra a contratualização e, principalmente, daquilo que são consideradas boas práticas; ● **Falta de clareza e foco** no essencial no funcionamento da carteira básica e de algumas carteiras adicionais das USF; ● **Falta de esclarecimento do papel das consultas à distância**, incluindo a teleconsulta, na atividade dos CSP e do custo-efetividade das suas intervenções.	se cumprem os requisitos para serem USF - equipa multiprofissional, autosselecionada, com autonomia técnica e funcional, contratualização de objetivos e recursos para os atingir, remuneração sensível à carga e qualidade do trabalho, eleição do coordenador e do conselho técnico pela equipa, decisões mais importantes tomadas em assembleia-geral da equipa (um profissional, das várias profissões, um voto); ● O **aumento da autonomia organizativa e financeira das ULS** deve ser **direcionado para resolver os problemas das USF**, priorizando adequadamente os cuidados de saúde primários e não os preterindo em relação a investimentos nos cuidados hospitalares; ● **Inclusão de indicadores de estrutura, processo e resultado com base em ganhos em saúde mensuráveis e evidência científica atual;** ● **Revisão do ICU** (Índice de Complexidade de Utentes) **e adaptação do IDE** (Índice de Desempenho de Equipa Multidisciplinar) no sentido de favorecer os indicadores do acesso anulando os indicadores relacionados com os custos. O ICU não deve, ainda, ser utilizado, nas versões atuais, para atribuição de suplemento remuneratório associado à "carga de lista de utentes" porque não foi pensado nem testado para esse fim; ● Revisão do modo **de funcionamento da carteira básica e de algumas carteiras adicionais**, nomeadamente no que se refere à contratualização de teleconsultas (telefone, e-mail, videochamada) **e estudos de investigação para os suportar de um modo mais robusto;** ● **No âmbito do plano de emergência, priorizar as carteiras adicionais relacionadas com os utentes sem Equipa de Saúde Familiar** (tornando-as mais atrativas para os profissionais – mais bem remuneradas para todos os grupos profissionais, sem limitações no horário que prejudicam a sua concretização e possibilitando novas formas de organização do trabalho entre grupos

profissionais);

- Definição de **critérios para aplicação das teleconsultas** – de forma a concretizar-se a sua utilidade, segurança e vantagens em termos de custo-benefício;
- **Lançamento do E-Qualidade** – 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.
- Face à perturbação que as ULS estão a introduzir nas USF ao interferirem na sua autonomia e ao não responderem às suas necessidades mais básicas, considerar, como modelos experimentais, **a criação de ACeS (Agrupamentos de Centros de Saúde) com autonomia igual à das ULS** ou uma linha de gestão e financiamento própria dos CSP debaixo do teto das ULS, mas **estanque** em relação aos cuidados hospitalares, prevenindo o desvio de financiamento dos cuidados de saúde primários e a sua subalternização.

DOMÍNIO	SITUAÇÃO/ PROBLEMA	CONSIDERAÇÕES/ESTRATÉGIAS/SOLUÇÕES
INTEGRAÇÃO DE CUIDADOS	• **A integração dos cuidados não poderá ser feita por decreto, mas através de uma aprendizagem e prática conjuntas** com reuniões assíduas entre CSP, USP e Instituições da Comunidade;	• Uma **mais completa articulação a nível micro (hospital e USF), centrado nos planos assistenciais integrados,** aprendendo com o modelo de Unidades Coordenadoras 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 vigente do serviço centrado nas profissões; • **Colaboração mais próxima entre as autarquias, as UCC e as USF, promovendo parcerias que facilitem o acesso a recursos locais**, como transportes, infraestruturas e programas de promoção de saúde pública. Adicionalmente, **desenvolver protocolos que estimulem a gestão conjunta de projetos de saúde comunitária, envolvendo ativamente o poder local nas decisões de saúde**; • Do ponto de vista legal, poderiam estar **definidas reuniões, com frequência pré-estabelecida, entre as entidades públicas da comunidade** (Câmaras Municipais, Conselhos Locais de Ação Social, entre outras), **as USF e as USP** – utilizando-se alguns indicadores que visassem a comunidade (mortalidade evitável, por exemplo) e existindo uma entidade que realizasse a verificação destas reuniões e acompanhasse todo o processo (a própria ULS, por exemplo).

DOMÍNIO	SITUAÇÃO/ PROBLEMA	CONSIDERAÇÕES/ESTRATÉGIAS/SOLUÇÕES
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, **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**	• **Revisão do RNU (Registo Nacional de Utentes) como elemento fundamental de todo o sistema de informação**; • Criação do ***backbone*** **do sistema** de informação **centrado na pessoa;** • 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; • **Criação de um Registo de Saúde Eletrónico Único para todo o Serviço Nacional de Saúde centrado na pessoa e não na instituição** (com um bom sistema de busca e com as possibilidades de visualização – "só as minhas", "da minha unidade", "de uma unidade em especial" e de "todas"; por exemplo, as cartas de resposta às referenciações passariam a ser muito mais facilmente consultáveis); • **Desenvolvimento de página única de registo tipo *SOAP*,** em texto livre para 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;

	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.	• 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*); • **Possibilidade de criação de sistemas de assiduidade biométricos que sirvam também para compensar o trabalho adicional efetuado** e compensar o profissional num **banco de horas** para melhor **compatibilizar a vida profissional, pessoal e familiar**; • **Avaliação média mínima mensal do número de horas previstas no horário** – em vez de uma avaliação estática do horário - privilegiando **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;** • **Investimento na formação dos profissionais nas USF sobre as ferramentas tecnológicas disponíveis, maximizando o seu uso;** • **Melhoria da estabilidade das aplicações informáticas e reavaliação de aplicações com baixa satisfação** - garantindo a otimização das aplicações em termos de usabilidade, desempenho e estabilidade. As baixas taxas de satisfação sugerem que **a evolução tecnológica precisa ser mais adaptada às necessidades dos profissionais sendo imprescindível reduzir o número de** cliques (ver capítulo D deste relatório); • **Implementação de uma infraestrutura tecnológica mais robusta** - com maior capacidade de resposta às falhas, **incluindo suporte técnico local nas ULS com problemas crónicos.**

DOMÍNIO	SITUAÇÃO/ PROBLEMA	CONSIDERAÇÕES/ESTRATÉGIAS/SOLUÇÕES
CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE SAÚDE DOS CSP	• **Ausência de políticas** que promovam uma rede de **Governação Clínica**; • **Ausência de concursos públicos para os órgãos de gestão** dos CSP; • Elevada **dispersão de atividades assistenciais** (como acompanhamento de utentes de 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	• **Nomeação da ENA** com meios para poder apoiar efetivamente as ULS, USF e restantes unidades funcionais dos CSP na constituição de novas USF e outras unidades funcionais e apoio à melhoria do desempenho das várias unidades funcionais, como referido anteriormente; • Criação e desenvolvimento de uma **rede efetiva de Governação 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 das ULS; • **Qualificação dos órgãos de gestão dos CSP, colaborando na sua formação e exigindo** a sua **seleção** criteriosa com concursos públicos e avaliações regulares, de forma a implementar de forma efetiva a Governação Clínica, proporcionando qualificação, dimensionamento e recursos (incluindo tempo e remuneração) adequados à ENA, aos Diretores Clínicos na área dos CSP e aos Diretores de Departamento de CSP das ULS, assim como aos elementos dos Conselhos Técnicos das USF. • **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 com dispensa da obrigatoriedade da emissão de relatórios médicos;

	pela **ausência de laboratórios de testes rápidos acessíveis no âmbito dos CSP;** ● **Inflexibilidade na gestão dos horários.**	● **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; pha-direct; a deteção de infeção por *Helicobacter pylori*; 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.

DOMÍNIO	SITUAÇÃO/ PROBLEMA	CONSIDERAÇÕES/ESTRATÉGIAS/SOLUÇÕES
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 pela ULS**, 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); • **Existência simultânea de vários procedimentos concursais para**	• **Investimento em recursos humanos nos CSP** (Enfermeiros, Médicos, Secretários Clínicos, Nutricionistas, Psicólogos, Fisioterapeutas, Assistentes Sociais, Dentistas, Higienistas Orais, Terapeutas Ocupacionais, Terapeutas Da Fala, Optometristas, Assistentes Operacionais) para complementar a abordagem holística dos CSP e otimizar ganhos em saúde; **e 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);** • **Criação de um procedimento concursal único nacional, controlado, com critérios de seleção definidos e transparentes; e com o apoio administrativo e legal da ACSS – com um maior número de vagas por ULS e a seriação dos candidatos para escolha da colocação nas várias ULS e respeitando a autonomia das USF na seleção das suas equipas;** • **Facilitação na adoção de horários parciais pelos profissionais** que **assim o desejem;** • **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; 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,

	Assistente Graduado Sénior de Medicina Geral e Familiar em várias ULS com procedimentos não homogeneizados entre as várias ULS - com risco de dispersão de recursos e potencial aumento da litigância pela não uniformidade dos critérios de seleção); ● **Intenção de contratar médicos não especialistas em Medicina Geral e Familiar para fazer o trabalho dos médicos de família**	impedindo a fuga de profissionais do SNS, por exoneração ou reforma; ● **Automatização de processos de SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública)** com recurso a avaliação por indicadores por exemplo; ● **Criação de entidade que vigiasse a carga de trabalho e o ajuste de listas de utentes,** consoante a evidência atual; ● **Ampliar os incentivos aos profissionais de saúde que já exercem nas zonas carenciadas;** ● **Dimensionamento adequado do 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, seguindo o exemplo de algumas ULS (como Braga, Gaia/Espinho e Santo António) que abriram concurso para terem uma bolsa de médicos de família para suprir estas ausências prolongadas** - devendo fazer-se o mesmo para outras profissões da saúde; ● **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 ou instituição em causa, que impliquem a efetivação concreta e atempada da mobilidade do profissional e que a mesma dependa unicamente da vontade do profissional e da necessidade confirmada da unidade funcional requerente; empoderamento da ENA para que possa agilizar estas mobilidades, como acontecia com as ERA;

DOMÍNIO	SITUAÇÃO/ PROBLEMA	CONSIDERAÇÕES/ESTRATÉGIAS/SOLUÇÕES
ENFERMEIRO ESPECIALISTA EM ENFERMAGEM DE SAÚDE FAMILIAR	• **Dificuldades na implementação efetiva da especialidade de Enfermagem de Saúde Familiar** (como preconizado no Decreto-Lei nº 73/2017).	• Os Enfermeiros de Família, já detentores do título de especialistas em Enfermagem de Saúde Familiar, devem **passar diretamente para a respetiva categoria de especialista,** sem necessidade de concurso; • **Atualização do atual plano formativo** da especialidade em enfermagem, na área da saúde familiar; • Garantia de que a **formação especializada dos Enfermeiros de Família** decorra **em regime de Internato**; • **Garantir a abertura (2x/ano) de concursos para especialistas em Enfermagem de Saúde Familiar**; • **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, promovendo a atribuição do título de especialista em enfermagem na área de saúde familiar; • **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 de recrutamento; • **Implementação dos processos de referenciação entre as diversas especialidades de enfermagem,** através de normas e orientações, tal como acontece na área médica, possibilitando uma melhor rentabilização dos recursos

e competências específicas das diversas especialidades de enfermagem**;**

- **Melhoria dos sistemas de informação** para espelhar a prática profissional de Enfermagem na área da Saúde Familiar e os ganhos em saúde para a população deles decorrentes**;**
- **Possibilidade de os Enfermeiros de Família passarem a prescrever** ao nível: das ajudas técnicas; de todo o material para tratamento de feridas; de todo o material relacionado com ostomias; de cheque-dentista e de vacinas extra-PNV, seguindo orientações protocolares da DGS ou INFARMED.

DOMÍNIO	SITUAÇÃO/ PROBLEMA	CONSIDERAÇÕES/ESTRATÉGIAS/SOLUÇÕES
A CARREIRA DE SECRETÁRIO CLÍNICO	• **Ausência de desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico** • **Necessidade de contratação** de **secretários clínicos** • **Investimento insuficiente em estruturas formativas adequadas para apoiar a formação dos secretários clínicos**	• **Criação de uma 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); • **Desenvolvimento de uma estratégia para a implementação do perfil de competências e funções dos secretários clínicos** - passo importante na definição do papel destes profissionais e na promoção da sua formação e desenvolvimento contínuo; • Abertura de **concursos ágeis** (os que têm sido abertos parecem pensados para não acabarem nunca) **para a carreira de secretário clínico duas vezes por ano, como acontece para os médicos de família;** • **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 com a criação de estruturas formativas adequadas, que lhes permitam adquirir as competências necessárias para o melhor desempenho das suas funções.

DOMÍNIO	SITUAÇÃO/ PROBLEMA	CONSIDERAÇÕES/ESTRATÉGIAS/SOLUÇÕES
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 IDE -** 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 (rede privada virtual).

DOMÍNIO	SITUAÇÃO/ PROBLEMA	CONSIDERAÇÕES/ESTRATÉGIAS/SOLUÇÕES
APOIO À ATIVIDADE PROFISSIONAL	• **Baixa autonomia das USF e das estruturas que as apoiam** • **Impossibilidade de acesso aos incentivos institucionais** ganhos pelas 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; • **pagamento de bónus para quem se dedica a supervisão de profissionais em formação** – diminuição das disparidades na sua remuneração entre UCSP e USF modelo B, atribuindo o acréscimo remuneratório a todos os modelos e aos vários grupos profissionais, nomeadamente enfermeiros e secretários clínicos; • **pagamento de incentivos aos membros do Conselho Técnico 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 dos sinais exaustão/*job burnout* e autoavaliação do risco individual);

- Viabilizar o acesso aos **incentivos institucionais pelas USF**;
- Atualização do valor dos suplementos remuneratórios de acordo com a inflação;
- **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** Registo de Saúde Electrónico Único **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 responsabilização dos utentes
- **Desmaterialização do Certificado de Incapacidade Temporária para o trabalho**.

DOMÍNIO	SITUAÇÃO/ PROBLEMA	CONSIDERAÇÕES/ESTRATÉGIAS/SOLUÇÕES
SEGURANÇA E BEM-ESTAR DOS PROFISSIONAIS	• **Desgaste rápido da profissão com elevado risco de *burnout*** • **Níveis altos de violência sobre os profissionais de saúde** • **Ausência de sistemas de alarme e vigilância** • **Desadequação atual do Plano de Ação para a Prevenção da Violência no Setor da Saúde** (PAPVSS)	• Promoção de um **ambiente de segurança e bem-estar** 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; no entanto o PAPVSS assentava num nível regional e local nos ACES que desapareceram com a extinção das ARS e ACES e não foram substituídos; à altura, pelas estruturas das ULS; esta desestruturação aconteceu com outros programas fundamentais; e aumentar a informação sobre o que existe já disponível no SNS para apoio nesta área; • Promoção de estratégias que estejam **atentas ao autocuidado dos profissionais**, sobretudo relacionadas ao *Burnout*; • **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;** • 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; • **Presença de elementos das forças de Segurança em algumas unidades mais vulneráveis;** • **Criação de um plano virado para a construção de ambientes de trabalho positivos, salutogénicos e preventivos da violência com formação e estruturas dedicadas à gestão dos conflitos.**

DOMÍNIO	SITUAÇÃO/ PROBLEMA	CONSIDERAÇÕES/ESTRATÉGIAS/SOLUÇÕES
ACESSO AOS INCENTIVOS INSTITUCIONAIS	• **Dificuldade (quase impossibilidade em alguns casos) de utilização dos incentivos institucionais** • Ausência de transferência por parte das ULS das verbas anteriormente ganhas por algumas USF.	• **Avaliação da situação dos incentivos institucionais** como instrumento de autonomia das USF, incluindo os anteriormente ganhos; • **Cativação das verbas associadas ao pagamento destes incentivos institucionais e facilitação da sua mobilização** (com acréscimo de juros de mora quando houver atrasos) **para formação, manutenção do equipamento da unidade de saúde, recursos online de apoio à decisão clínica**; • **Atribuição retroativa dos incentivos não atribuídos nos últimos anos;** • **Publicação do despacho que permita o desbloquear do pagamento dos incentivos institucionais** dos anos mais recentes; • **Aplicação do Índice de Perturbação do Desempenho Assistencial (IPDA) que permite majorar os índices de Desempenho Global prejudicados por causas externas à USF,** como o impedimento de acesso aos incentivos institucionais.

DOMÍNIO	SITUAÇÃO/ PROBLEMA	CONSIDERAÇÕES/ESTRATÉGIAS/SOLUÇÕES
ORGANIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO DA REDE ASSISTENCIAL E COORDENAÇÃO DOS CUIDADOS NOS CSP	• **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) e Unidades Locais de Saúde (ULS), • **Não exploração do potencial dos recursos comunitários** • **Fosso de comunicação entre CSP e Cuidados de Saúde Secundários (CSS) e continuados** • **Resposta deficitária às referenciações para consulta hospitalar** • **Resolução de problemas basilares do Serviço de Urgência hospitalar** com a perturbação da atividade das unidades funcionais e dos profissionais dos CSP (diminuindo	• Criação de um plano robusto de comunicação e articulação entre o Ministério e as USF, promovendo maior transparência nas decisões, explicando claramente as medidas tomadas e os seus benefícios esperados; • Criação de um grupo de trabalho que inclua representantes das USF para facilitar a troca direta de feedback e construção conjunta de soluções entre as USF, as ULS e estruturas centrais; • **Estudo da possibilidade de importação do modelo USF para os hospitais**, melhorando o enquadramento dos Centros de Responsabilidade Integrados (CRI), já que estes não parecem ter capacidade para promoverem o mesmo tipo de entusiasmo que as USF despertaram, com gestão autónoma, responsável e com incentivos ao desempenho devidamente consensualizados e regulamentados; • Pensar num novo modelo organizacional de integração dos cuidados, por ex. baseado em Sistemas Locais de Saúde; • Promoção da criação de um plano de desenvolvimento contínuo para os gestores das ULS, assegurando que a liderança das unidades recebe formação contínua em gestão de serviços de saúde, recursos humanos e eficiência operacional; • Implementação de objetivos e metas claros para as ULS e serviços hospitalares e promover o seu alinhamento com os dos cuidados de saúde primários, incentivando a colaboração entre todas as estruturas locais; • **Atribuição à Direção Executiva do SNS um papel mais proativo na**

a sua capacidade de resposta e afastando mais profissionais dos SNS);

- **Necessidade de uma participação mais ativa dos coordenadores das USF** nas tomadas de decisões e na definição de políticas de saúde da ULS;
- **Carência de suporte das lideranças das ULS** às unidades funcionais dos CSP;
- **Necessidade de estabelecer canais de comunicação claros e eficazes** entre os coordenadores das USF e a administração da ULS;
- **Acesso ao Plano de Negócios da ULS**;
- **Inexistência ou falta de conhecimento da existência de Conselho Clínico e de Saúde (ou equivalente) nas ULS**.

monitorização e apoio às USF, com a criação de mecanismos de feedback contínuo e auditorias operacionais trimestrais, por exemplo, através da ENA;

- **Desenvolvimento uma estratégia de modernização tecnológica das infraestruturas,** focando-se na integração dos sistemas de informação entre as várias entidades de saúde, incluindo as USF, para reduzir os tempos de resposta e aumentar a eficiência dos serviços;
- **Necessidade de desenvolver e reforçar parcerias com a comunidade para aproveitar recursos que promovam a saúde** (nutrição, atividade física e saúde mental) - 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);
- **Implementação dos conselhos da comunidade**, através de indicadores contratualizáveis entre os municípios e o MS, no âmbito da delegação de competências e responsabilidades da Saúde;
- **Melhoria da comunicação entre os diferentes níveis de cuidados e instituições** (diminuindo o fosso entre CSP e cuidados hospitalares com uma comunicação mais facilitada, bidirecional e informal);
- **Melhoria da formação dos operadores do SNS24**, assegurando que têm sistemas de apoio e referenciação, capacidade técnica e humana para prestar um serviço eficiente e empático;
- **Definição da articulação interinstitucional entre CSP e CSS** – 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;

- **Possibilidade de criação de consulta aberta/consulta do dia em consultas hospitalares** - 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;
- **Implementação de estudos para auscultar as dificuldades dos profissionais no âmbito da sua atividade no Serviço de Urgência hospitalar** de modo a serem definidas estratégias que garantam melhores condições de trabalho e que promovam consequentemente a fixação destes profissionais;
- **Avaliação urgente dos CAC** (Centros de Atendimento Clínico) quanto a sua utilidade e qualidade dos cuidados;
- **Reestruturação das equipas hospitalares**, responsabilizando-as com indicadores adaptados à sua realidade;
- **Implementação de estratégias de incentivos para a diminuição do tempo de espera para 1ª consulta hospitalar**;
- **Criação de canais de comunicação claros entre o Conselho de Administração (CA) das ULS, os Diretores Clínicos dos CSP e coordenadores das USF**, que permitam um **maior envolvimento dos coordenadores das USF nas tomadas de decisões e na definição de políticas de saúde da ULS**;
- **Investimento na formação e capacitação dos coordenadores das USF**, **visando fortalecer as competências de gestão e liderança dos mesmos**;
- **Criação de uma maior proximidade entre o CA das ULS e as unidades dos CSP**, com procedimentos transparentes e evidentes, de forma que as unidades dos CSP se sintam mais apoiadas – com o envolvimento de todos os grupos profissionais nos diferentes grupos de trabalho e estruturas da ULS, sempre que

faça sentido;

- **Apresentação do Plano de Negócios de cada ULS**, garantindo que os interesses e necessidades dos CSP estão contemplados no mesmo;
- **Garantia da criação e divulgação dos Conselho Clínico de Saúde, ou equivalente, em todas as ULS**, pedra basilar para uma comunicação eficaz entre as ULS e as unidades funcionais dos CSP

DOMÍNIO	SITUAÇÃO/ PROBLEMA	CONSIDERAÇÕES/ESTRATÉGIAS/SOLUÇÕES
DIMENSÃO DA LISTA DE UTENTES	• **As unidades ponderadas deveriam considerar a implementação de um índice 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 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), • **Criação de condições para implementação das USF de forma uniforme** em todo o território, incluindo zonas de baixa densidade populacional

DOMÍNIO	SITUAÇÃO/ PROBLEMA	CONSIDERAÇÕES/ESTRATÉGIAS/SOLUÇÕES
INFRAESTRUTURAS	• **Ausência de estruturas que facilitem o acesso** a pessoas com restrições de mobilidade • **Longa espera por obras de adequação das instalações** • **Viaturas de serviço em número insuficiente** para as necessidades • **Degradação do equipamento clínico** existente • **Ausência de climatização em muitas das unidades** • **Quebras de atendimento por rotura de *stock* de material consumível clínico e não-clínico**	• **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** 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 maneio** adequado para as unidades funcionais • Utilização da **autonomia financeira das ULS** para, agilmente, 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

DOMÍNIO	SITUAÇÃO/ PROBLEMA	CONSIDERAÇÕES/ESTRATÉGIAS/SOLUÇÕES
MELHORIA CONTÍNUA DA QUALIDADE	• **Investimento deficitário na melhoria contínua da qualidade dos serviços de saúde prestados à população** • **Investimento residual na formação** dos profissionais de saúde • **Menor disponibilização de vagas para formações hospitalares no âmbito do internato em Medicina Geral e Familiar** (MGF), agravada pela generalização das ULS, E.P.E.	• 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**; • **Regulamentar atempadamente a disponibilização de vagas para formações hospitalares no âmbito do internato em MGF** - garantindo um rácio tutor/tutorando adequado; • 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; • **Possibilidade de utilizar outros métodos de organização e resolução de problemas nos processos de acreditação –** como a metodologia "Lean" ou a Gestão por Mapa de Riscos; • **Criação/dinamização de departamentos da qualidade**, que efetivamente

apoiem as equipas neste âmbito, aos quais caberia a responsabilidade de supervisionar/acompanhar todos os processos;

- **Formação em liderança nestas áreas para coordenadores ou interessados**;
- **Investimento na investigação para responder a questões locais** - promovendo a "Glocalidade";
- Nomeação e empoderamento da ENA (como já referido)

MELHORIA CONTÍNUA DO ESTUDO MOMENTO ATUAL DA REFORMA DOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS

- A não inclusão de questões diretas para avaliar as causas para um determinado acontecimento/resultado;
- O facto de a satisfação dos profissionais ser alvo de avaliação interna ou externa, não significa que seja, à partida, um aspeto positivo - seria preciso avaliar a forma de avaliação da satisfação;
- Avaliação incompleta da perceção sobre o desempenho da USF;
- Exploração insuficiente das causas nos casos de inexistência de ligação à comunidade;
- A não contemplação de variáveis passíveis de influenciar os resultados apresentados.

- **Criação de perguntas adicionais dirigidas à equipa de forma a identificar motivos concretos para determinados acontecimentos menos positivos** (por exemplo, no âmbito da qualidade: "Se respondeu que ainda não iniciou processo de acreditação explique o porquê?") – o que poderá ajudar a definir estratégias de melhoria mais direcionadas aos motivos identificados (não obstante o facto de apresentarmos propostas baseadas na dedução desses motivos);
- **Melhoria da avaliação da satisfação dos profissionais através da existência de uma unidade de apoio (por exemplo, a unidade de investigação das ULS) que executasse esta avaliação** – através de um estudo observacional executado de forma o mais criteriosa possível;
- **Utilização do questionário de avaliação da perceção do desempenho da USF na sua forma completa (45 questões)** – permitindo detalhar os itens e dissecar os pontos em que as equipas sentem essa maior ou menor perceção;
- **No âmbito da ligação das USF à comunidade, seria importante questionar as equipas acerca das causas de inexistência dessa ligação**;
- Nos próximos estudos, **contemplar variáveis** que permitam o estabelecimento de associações mais robustas, tais como:
    - **o tempo de maturidade** das ULS *versus* ACeS;
    - **o tamanho** dos ACeS (quantidade de USF);
    - **o nível de integração prévio** de ACeS *versus* ULS;
    - **a influência das ARS sobre a integração** dos ACeS e USF;
    - **a percentagem de USF** nos ACeS e ULS.

É uma agenda complexa?
Sim, mas é a necessária!
Todos têm de estar empenhados neste esforço coletivo
para uma melhor Saúde
para
todos.

USF-AN

Portugal, 14 de outubro de 2024

ANEXO 1 - QUESTIONÁRIO

Momento Atual 2023/2024

Caro(a) Colega Coordenador(a),

Manter, cultivar e desenvolver a qualidade da marca USF é o grande desafio que continuamos a enfrentar.

Temos conseguido, enquanto profissionais das USF e USF-AN aproveitar oportunidades, consolidar algumas forças e evoluir, preservando valores,

princípios e práticas de qualidade em Saúde. Este esforço foi agora reconhecido com o fim das quotas para passagem a modelo B das USF, um desígnio de sempre da USF-AN e que demorou quase 18 anos a concretizar, mas há ainda muito a melhorar.

O questionário "Momento Atual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários" tem fornecido dados fundamentais para desenvolver estratégias e instrumentos de apoio às USF e consideramos que teve um papel muito especial em tudo o que conseguimos alcançar.

Assim, como Coordenador(a) da USF, solicitamos que colabore e responda a este questionário de avaliação referente ao ano de 2023/2024.

Os resultados do questionário serão divulgados no 15º Encontro Nacional das USF e estarão igualmente disponíveis, num relatório detalhado, no site da USF-AN (www.usf-an.pt).

O questionário deste ano foi ainda

mais reduzido na sua dimensão para facilitar as respostas.

Está nas nossas mãos fazer com que as coisas aconteçam, participando e dando a nossa opinião.

É o que lhe pedimos agora.

Gratos pela sua disponibilidade.

André Biscaia, Presidente da USF-AN

Secção A: Secção A- GERAL

A1. A1 - Em relação ao momento atual da reforma dos Cuidados de Saúde Primários, considera estar, em termos gerais:

- 1 – Muito insatisfeito/a ☐
- 2 – Insatisfeito/a ☐
- 3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a ☐
- 4 – Satisfeito/a ☐
- 5 – Muito satisfeito/a ☐
- 9 – Não responde ☐

A2. A2 - Em relação à forma como decorreu a atividade da sua USF até agora, e de um modo geral, considera que está:

- 1 – Muito insatisfeito/a ☐
- 2 – Insatisfeito/a ☐
- 3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a ☐
- 4 – Satisfeito/a ☐
- 5 – Muito satisfeito/a ☐
- 9 – Não responde ☐

A3. A3 - Em relação à presente atuação das seguintes entidades em relaçã o aos Cuidados de Saúde Primários,considera estar

	1 – Muito insatisfeito/a	2 – Insatisfeito/a	3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a	4 – Satisfeito/a	5 – Muito satisfeito/a	9 – Não responde
A3.1 – Ministério da Saúde até Março de 2024	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A3.1 – Ministério da Saúde após Abril 2024	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A3.2 – Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A3.3 – Direção Executiva do SNS (DE-SNS) até Maio 2024	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A3.4 – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A3.5 - Direção-Geral da Saúde (DGS)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A3.6 – ULS a que pertence a minha USF	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A3.7 – Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A3.8 – Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A3.9 – Enfermeiro(a) Diretor(a) da ULS a que pertence a minha USF	☐	☐	☐	☐	☐	☐



	1 – Muito insatisfeito/a	2 – Insatisfeito/a	3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a	4 – Satisfeito/a	5 – Muito satisfeito/a	9 – Não responde
A3.10 - SNS24	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A3.11 – Associação Nacional de Unidades de Saúde Familiar (USF-AN)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A3.12 - Poder Local (municípios e freguesias)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Secção B: Secção B- IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES

B1. B1 - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF?

(Atribua a cada um dos seguintes itens um valor entre 1 e 5 de acordo com a sua importância: 1 - menos importante a 5 - mais importante.)

	1	2	3	4	5	9 - Não responde
1 - Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2 - Relacionamento com o Conselho de Administração da ULS a que pertence a minha USF	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3 - Relacionamento com Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4 - Relacionamento com os Adjuntos da Diretor(a) Clínica para os Cuidados de Saúde Primários da ULS a que pertence a minha USF	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5 - Relacionamento com Conselho/Comissão Clínica da ULS a que pertence a minha USF	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6 - Articulação com outras unidades dos CSP da ULS	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7 - Articulação com outras unidades (não CSP) das ULS	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8 - Comunicação da ULS com a USF	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9 - Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10 - Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11 - Políticas de priorização dos CSP	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12 - Acesso a programa de Acreditação	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13 - 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14 - Referenciação hospitalar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15 - Dimensão da lista de utentes	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	1	2	3	4	5	9 - Não responde
16 - Violência contra os profissionais de saúde	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17 - Incentivos Institucionais	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18 - Compensação associada ao IDE para os enfermeiros	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19 - Compensação associada ao IDE para os secretários clínicos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20 - Contratualização	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21 - Compensação associada ao IDE para os médicos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22 - Suplemento associado à dimensão de lista para os enfermeiros	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23 - Suplemento associado à dimensão de lista para os médicos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24 - Suplemento associado à dimensão de lista para os secretários clínicos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25 - IDE - Índice de Desempenho da Equipa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
26 - ICU - Índice Complexidade Utentes	☐	☐	☐	☐	☐	☐
27 - Gestão das solicitações por e-mail	☐	☐	☐	☐	☐	☐
28 - Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais	☐	☐	☐	☐	☐	☐
29- Limitações da estrutura física do edifício	☐	☐	☐	☐	☐	☐
30 - Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
31 - Instalações	☐	☐	☐	☐	☐	☐
32 - Equipamentos clínicos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
33 - Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF	☐	☐	☐	☐	☐	☐
34 - Hardware (computadores, monitores, por ex.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
35 - Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
36 - 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
37 - Apoio à Governação Clínica na unidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	1	2	3	4	5	9 - Não responde
38 - Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF	☐	☐	☐	☐	☐	☐
39 - Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais	☐	☐	☐	☐	☐	☐
40 - Concurso para Recrutamento de novos médicos de família	☐	☐	☐	☐	☐	☐
41 – Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS	☐	☐	☐	☐	☐	☐
42 – Ausência de abertura de concursos para recrutamento deenfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS	☐	☐	☐	☐	☐	☐
43 - O atendimento de utentes inscritos na ULS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta da ULS a que pertence.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
44 - Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Secção C: Secção C- QUALIDADE

C1. C1 - A Comissão de Qualidade e Segurança do Doente sua ULS tem na sua composição profissionais dos CSP?

1 – Sim ☐

2 – Não ☐

9 – Não responde ☐

C2. C1. - A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação?

1 – Sim ☐

2 – Não ☐

9 – Não responde ☐

C3. C2 - A sua USF tem Manuais de Boas Práticas / Manual de Procedim entos?

1 - Sim, para todas as áreas importantes ☐

2 - Sim, para a maioria das áreas importantes ☐

3 - Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes ☐

4 - Não, não tem nenhum ☐

9 - Não responde ☐

C4. C2 - A sua ULS tem Manual de Articulação?

1 - Sim, para todas as áreas importantes ☐
2 - Sim, para a maioria das áreas importantes ☐
3 - Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes ☐
4 - Não, não tem nenhum ☐
9 - Não responde ☐

C5. C4 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais?

	1 – Sim	2 – Não	9 – Não responde
1 - Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	☐	☐	☐
2 - Avaliação interna (pela própria USF)	☐	☐	☐

C6. C3 - Na sua USF foi realizada em 2023 ou 2024 alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF?

	1 – Sim	2 – Não	9 – Não responde
1 - Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra)	☐	☐	☐
2 - Avaliação interna (pela própria USF)	☐	☐	☐

C7. C1. - Para a realização/início do processo de acreditação teve o apoio da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente da sua ULS?

1 – Sim ☐
2 – Não ☐
9 – Não responde ☐

Secção D: Secção D- INFORMATIZAÇÃO

D1. D1 - Qual a aplicação informática de apoio à consulta em uso na sua USF?

1 - SClínico ☐
2 - SClínico Central (nova versão) ☐
9 - Não responde ☐

D2. **D2 - Em relação à aplicação informática de apoio à consulta em uso na sua USF, e de um modo geral, considera que está:**

- 1 – Muito insatisfeito/a ☐
- 2 – Insatisfeito/a ☐
- 3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a ☐
- 4 – Satisfeito/a ☐
- 5 – Muito satisfeito/a ☐
- 9 – Não responde ☐

D3. **D.3 - Em relação as aplicações informáticas listadas no quadro abaixo , e de um modo geral, considera que está:**

	1 – Muito insatisfeito/a	2 – Insatisfeito/a	3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a	4 – Satisfeito/a	5 – Muito satisfeito/a	9 – Não responde
1 - PEM	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2 - ALERT P1	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3 - RSE (antigo PDS)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4 - GESTCARE (RNCCI)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5 - SIIMA RASTREIOS	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6 - eVacinas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7 - SDM@SNS	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8 - Conta do Office 365 e as aplicações básicas a que pode aceder (word, Excel, Power Point, Outlook, Forms e Power BI)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9 - SINAVE	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10 - SICO	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11 - SGTD	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12 - NOTIFICA	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13 - Plataforma de Assiduidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14 - Plataformas de gestão de pedidos internos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15 - WebRHV	☐	☐	☐	☐	☐	☐

D4. **D4 - Nos últimos 12 meses a sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas?**

1 - Sim, uma a duas vezes ☐

2 – Sim, três a dez vezes ☐

3 – Sim, onze a cinquenta vezes ☐

4 - Sim, mais de cinquenta vezes ☐

5 – Não ☐

9 - Não responde ☐

D5. **D4.1 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido:**

1 - No mesmo dia e sem atrasos importantes ☐

2 -No mesmo dia, mas com atrasos importantes ☐

3 -No dia seguinte ☐

4 -48h ou mais ☐

9 -Não responde. ☐

D6. **D4.2 – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qua lidade dos cuidados que a USF prestou?**

1 – Sim ☐

2 – Não ☐

9 – Não responde ☐

Secção E: Secção E- FUNCIONAMENTO DO ACES

E1. **E1 – O plano de ação da sua USF para 2024 foi discutido com o Conselho de Administração da ULS a que a sua USF pertence?**

1 – Sim ☐

2 – Não ☐

9 – Não responde ☐

E2. **E1.1 Em relação à discussão do plano de ação da sua USF, com o órgãos de gestão da sua ULS, você, como Coordenador de uma USF, ficou:**

1 – Muito insatisfeito/a ☐
2 – Insatisfeito/a ☐
3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a ☐
4 – Satisfeito/a ☐
5 – Muito satisfeito/a ☐
9 – Não responde ☐

E3. **E2 – Considera que o nível de autonomia que os órgãos de gestão dos CSP têm para gerir a atividade ao nível dos CSP deveria ser?**

1 – O atual ☐
2 – Maior que o atual ☐
3 – Menor que o atual ☐
9 – Não Responde ☐

E4. **E3 – Considera que o nível de autonomia financeira para contratação de profissionais e serviços que a sua ULS tem para o gerir a atividade da sua ULS deveria ser?**

1 – O atual ☐
2 – Maior que o atual ☐
3 – Menor que o atual ☐
9 – Não Responde ☐

E5. **E4 – Considera que a sua ULS respeita a autonomia da sua USF?**

1 – Sim ☐
2 – Não ☐
9 – Não responde ☐

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

F1. F1 – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde:

	1 - Muito em desacordo	2 - Em desacordo	3 - Nem em acordo nem em desacordo	4 - De acordo	5 - Muito de acordo	9 - Não responde
1 - Instalações	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2 - Gabinetes	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3 - Sala de espera	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4 - Higiene e Limpeza da USF	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5 - Sistema de climatização	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6 - Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda/consulta programada	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7 - Central telefónica	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8 - Computadores/Terminais	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9 - Funcionamento dos computadores	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10 - Material necessário para vídeoconsultas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11 - Software para a atividade dos profissionais de saúde	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12 - Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13 - Segurança dos dados informáticos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14 - Apoio técnico informático na ULS	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15 - Apoio do Servicedesk da SPMS	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16 - Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros,…)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17 - Material de uso clínico e farmacêutico (contraceptivos, vacinas, medicamentos em geral etc)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18 - Consumíveis para procedimentos (luvas,soros, apósitos, compressas, seringas etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19 - Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado...	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20 - Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21 - Resposta da ULS aos problemas que dependem da intervenção deste	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22 - Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

F2. **F2 – Durante o ano de 2024 faltou, na sua USF, material que considera básico para a atividade normal de uma USF?**

1 – Sim, uma a duas vezes	☐
2 – Sim, três a dez vezes	☐
3 – Sim, mais de dez vezes	☐
4 – Não	☐
9 – Não responde	☐

F3. **F2.1. - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido**

1 - No mesmo dia e sem atrasos importantes	☐
2 - No mesmo dia, mas com atrasos importantes	☐
3 - No dia seguinte	☐
4- 48h ou mais	☐
5 - Não responde	☐

F4. **F3 – A sua USF tem instalada a solução TeleQ/SARA 2.0 - em substituição dacentral telefónica?**

1 – TeleQ	☐
2 – SA	☐
9 – CT	☐

F5. **F3.1 – Enquanto coordenador de uma USF como classifica a satisfação da sua equipa em relação à central telefónica tradicional?**

	1 – Muito insatisfeito/a	2 – Insatisfeito/a	3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a	4 – Satisfeito/a	5 – Muito satisfeito/a	9 – Não responde
1 - Central Telefónica tradicional	☐	☐	☐	☐	☐	☐

F6. **F3.2 – Enquanto coordenador de uma USF como classifica a satisfação da sua equipa em relação ao TeleQ?**

	1 – Muito insatisfeito/a	2 – Insatisfeito/a	3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a	4 – Satisfeito/a	5 – Muito satisfeito/a	9 – Não responde
1 – TeleQ/SARA 2.0	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Secção G: Secção G: CONDIÇÕES LABORAIS DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE NA USF

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

Médicos	☐
Enfermeiros	☐

Secretários Clínicos ☐

G2. **G2. - 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)?**

1 – Sim ☐

2 – Não ☐

9 – Não responde ☐

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

1 – Sim ☐

2 – Não ☐

9 – Não responde ☐

G4. **G3.1. Se sim. Como foi feita a sua substituição?**

1 - Intersubstituição pelos profissionais da equipa ☐

2 - Substituição por profissional fora da equipa ☐

3 - Intersubstituição pelos profissionais da equipa e substituição por profissional fora da equipa ☐

9 - Não responde ☐

Secção H: Secção H: LIGAÇÃO À COMUNIDADE

H1.

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

1 – Sim ☐

2 – Não ☐

9 – Não responde ☐

H2.

H2 - Enquanto coordenador de uma USF como classifica a satisfação da sua equipa na articulação com as diferentes estruturas da comunidade servida pelo ULS a que a sua USF pertence?

	1 – Muito insatisfeito/a	2 – Insatisfeito/a	3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a	4 – Satisfeito/a	5 – Muito satisfeito/a	8 – Não se aplica	9 – Não responde
1 - Projetos sociais, grupos comunitários, atividades no terreno que contribuam para uma melhor reinserção social e qualidade de vida das pessoas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2 - Hospital(is) de referência da minha ULS (se mais do que um tentar responder tendo na ideia a situação geral)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	1 – Muito insatisfeito/a	2 – Insatisfeito/a	3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a	4 – Satisfeito/a	5 – Muito satisfeito/a	8 – Não se aplica	9 – Não responde
3 - Câmara(s) Municipal(is) da área de atuação da minha USF (se mais do que uma tentar responder tendo na ideia a situação geral)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4 - Junta(s) de Freguesia da área de atuação da minha USF (se mais do que uma tentar responder tendo na ideia a situação geral)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5 - Equipamentos e estruturas disponíveis na comunidade (bibliotecas, escolas, ginásios, equipamentos culturais)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6 - Comissão de Utentes	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Secção I: Secção I - Segurança e bem-estar dos Profissionais

I1. I1– 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?

1 – Sim ☐

2 – Não ☐

9 – Não responde ☐

I2. I2 – Na sua USF registou-se nos últimos 12 meses, algum caso de:

	1 – Sim	2 – Não	9 – Não responde
1 - Violência Física contra profissionais de saúde na USF? (entende-se por Violência física (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); por favor considere todos os casos, incluindo os cometidos por utentes ou seus familiares, outros profissionais ou outras pessoas).	☐	☐	☐
2 - Assédio contra profissionais de saúde na USF? (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); por favor considere todos os casos, incluindo os cometidos por utentes ou seus familiares, outros profissionais ou outras pessoas)	☐	☐	☐
3 - Violência Contra a Propriedade Pessoal dos profissionais de saúde na USF? (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; por favor considere todos os casos, incluindo os cometidos por utentes ou seus familiares, outros profissionais ou outras pessoas)	☐	☐	☐
4 - Violência Psicológica - 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)	☐	☐	☐

	1 – Sim	2 – Não	9 – Não responde
5 - Violência sexual contra profissionais de saúde na USF? (entende-se violência sexual como 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 objectivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afectar 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)	☐	☐	☐

I3. **I3 – Existe algum procedimento na sua USF para abordar a violência sobre os profissionais de saúde?**

1 – Sim ☐

2 – Não ☐

9 – Não responde ☐

I4. **I3.1. Se sim, como classifica a sua satisfação em relação ao procedimento existente na sua USF para abordar a violência:**

1 – Muito insatisfeito/a ☐

2 – Insatisfeito/a ☐

3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a ☐

4 – Satisfeito/a ☐

5 – Muito satisfeito/a ☐

9 – Não responde ☐

I5. **I4– 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:**

1 – Muito insatisfeito/a ☐

2 – Insatisfeito/a ☐

3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a ☐

4 - Satisfeito/a ☐

5 – Muito satisfeito/a ☐

9 – Não responde ☐

Secção J: Secção J- Evolução das Políticas

J1. J1 – Por favor, indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações e propostas sobre alterações recentes ou potenciais das políticas em relação a várias áreas:

	1 - Muito em desacordo	2 - Em desacordo	3 - Nem em acordo nem em desacordo	4 - De acordo	5 - Muito de acordo	9 - Não responde
1 - Constituição de uma bolsa de profissionais que não trabalhem nas unidades funcionais da ULS (ou que quando trabalhem nestas unidades se voluntariem para este trabalho em regime de trabalho extraordinário) para que cada ULS que possa assegurar as ausências de profissionais das unidades funcionais com ausências superiores a duas semanas.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2 - Definição dos critérios para manutenção em USF	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3 - Introdução do requisito dos enfermeiros que constituem a USF deterem o título de especialista em enfermagem de saúde familiar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4 - Alocação de tempo especifico para investigação no horário de 35h	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5 - Alocação de tempo especifico para estudo/formação pessoal no horário de 35h	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6 - Criação da carreira de técnico superior de secretariado clínico	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7 - Necessidade de existir um novo modelo de acreditação das USF	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8 - Necessidade de existir um modelo de avaliação DIOR-CSP	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9 - Concordância com o modelo atual de avaliação DIOR-CSP (2019)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10 - Revisão do conceito de pagamento por desempenho para incluir as tarefas realizadas pelos elementos dos Conselhos Técnicos das USF, independente da tipologia do modelo.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11 - Valorização no IDE da satisfação e participação dos utentes e da comunidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12 - 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13 - 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14 - Criação de Centros de atendimento para episódios agudos/contactos esporádicos nas ULS com equipas próprias, libertando assim as USF das tarefas associadas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15 - 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16 - 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	1 - Muito em desacordo	2 - Em desacordo	3 - Nem em acordo nem em desacordo	4 - De acordo	5 - Muito de acordo	9 - Não responde
17 - 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18 - Incorporação de médicos assistentes (sem a especialidade de MGF a exercer em áreas para as quais só a MGF está habilitada a exercer como está previsto no plano emergência)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19 - Implementação das USF modelo C	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20 - 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21 - 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)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22 - 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 5.º dia da semana, também em regime de isenção de horário)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23 - A carga horária de cada profissional ser matéria a decidir em Conselho Geral da USF com total autonomia e sem interferência da ULS	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24 - Reverter a generalização das ULS, voltando a haver ACES, mas com autonomia semelhante às atuais ULS	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25 - Manter as ULS, mas com duas áreas separadas e com o mesmo nível de autonomia: CSP e Hospitais.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

J2. J2 - Em relação à extinção das ARS, e de um modo geral, considera que está:

1 - Muito em desacordo ☐

2 - Em desacordo ☐

3 - Nem em acordo nem em desacordo ☐

4 - De acordo ☐

5 - Muito de acordo ☐

9 - Não responde ☐

J3. **J3 - Em relação à generalização das ULS para todo o território nacional e de um modo geral, considera que está:**

1 - Muito em desacordo ☐
2 - Em desacordo ☐
3 - Nem em acordo nem em desacordo ☐
4 - De acordo ☐
5 - Muito de acordo ☐
9 - Não responde ☐

Secção K: Secção K- CONTRATUALIZAÇÃO

K1. **K1 – Por favor, indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações sobre a contratualização:**

	1 - Muito em desacordo	2 - Em desacordo	3 - Nem em acordo nem em desacordo	4 - De acordo	5 - Muito de acordo	9 - Não responde
1 – A contratualização é um estímulo para trabalhar com maior qualidade.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2 – A contratualização é uma negociação transparente	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3 – O processo de contratualização cumpre os prazos estabelecidos para a sua concretização.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4 – Os valores de referência e de variação aceitável de desempenho em cada indicador deveriam ter em conta o contexto da unidade que contratualiza	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5 – Os indicadores têm fundamentação técnico-científica adequada.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6 – Os valores de referência e de variação aceitável de desempenho em cada indicador têm uma exigência que se pode fundamentar em termos técnico-científicos.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7 – 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8 – O processo de contratualização, em termos globais, tem vindo a melhorar ao longo dos anos.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

K2. **K2 – Por favor, indique o seu grau de concordância com os seguintes elementos:**

	1 - Muito em desacordo	2 - Em desacordo	3 - Nem em acordo nem em desacordo	4 - De acordo	5 - Muito de acordo	9 - Não responde
1 – Auditorias à atividade das unidades relacionada com os indicadores contratualizados	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2 – A Comissão Técnica Nacional para apuramento de valores de referência nacional e avaliação da qualidade dos bilhetes de identidade (BI) dos indicadores contratualizados	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3 – Divisão dos incentivos institucionais em 3 níveis	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4 – Não se contratualizarem indicadores	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	1 - Muito em desacordo	2 - Em desacordo	3 - Nem em acordo nem em desacordo	4 - De acordo	5 - Muito de acordo	9 - Não responde
5 – Não se contratualizarem Metas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6 – Todas as unidades funcionais terem os mesmos indicadores	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7 – Todas as unidades funcionais terem os mesmos valores de referência e de variação aceitável para os indicadores	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8 – Intervenção da Equipa Nacional de Apoio se ocorrer incumprimento sucessivo e reiterado da carta de compromisso	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9 – Implementação do Índice de Perturbação do Desempenho Assistencial (IPDA)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10 – Valorização contínua dos intervalos de variação aceitável (score entre 0 e 2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

K3. K5. A sua USF tem Incentivos Institucionais em dívida?

1 – Sim ☐

2 – Não ☐

9 – Não responde ☐

K4. K6 – Por favor, indique o seu grau de satisfação com os seguintes instrumentos:

	1 – Muito insatisfeito/a	2 – Insatisfeito/a	3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a	4 – Satisfeito/a	5 – Muito satisfeito/a	9 – Não responde
1 - A plataforma BI-CSP - Self-service	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2 - BI-CSP – PAUF - plataforma eletrónica que suporta a construção do Plano de Ação pelas Unidades Funcionais	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3 - Estrutura atual do Plano de Ação das unidades funcionais	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4 - MIM@UF – Sistema de monitorização das unidades funcionais	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5 - SDM - Sistema de Dados Mestre	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Secção L: Secção L - ATENDIMENTO NA USF DO FUTURO

L1. L1 - No futuro considera que o trabalho na USF deveria prever …

... muito mais consultas presenciais (em pessoa, na unidade) do que consultas à distância (por e-mail, telefone ou videochamada). ☐

... mais consultas presenciais (em pessoa, na unidade) do que consultas à distância (por e-mail, telefone ou videochamada). ☐

... o mesmo número de consultas presenciais (em pessoa, na unidade) e de consultas à distância (por e- mail, telefone ou videochamada). ☐

.. menos consultas presenciais (em pessoa, na unidade) do que consultas à distância (por e-mail, telefone ou videochamada). ☐

.. muito menos consultas presenciais (em pessoa, na unidade) do que consultas à distância (por e-mail, telefone ou videochamada). ☐

... não sei/ não respondo. ☐

Secção M: Secção M - ULS

M1.

	1 - Muito em desacordo	2 - Em desacordo	3 - Nem em acordo nem em desacordo	4 - De acordo	5 - Muito de acordo	9 - Não responde
1 - A implementação das ULS traz melhorias para a saúde das populações	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2 - A implementação das ULS leva a uma melhoria na articulação entre os diferentes serviços da ULS	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3- A implementação das ULS leva a uma melhoria na coordenação com os diferentes serviços de apoio à atividade clínica (farmácia, armazéns, etc)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4 - A minha USF está a ser adequadamente envolvida no processo de desenvolvimento da ULS	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5 - A implementação das ULS leva a uma maior integração e coordenação dos serviços de saúde na região	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6 - A implementação das ULS leva a uma maior partilha de práticas e recursos entre USF e outros serviços da ULS	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7 - A implementação das ULS leva a um melhor acesso à informação clínica	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8 - A implementação das ULS leva a uma melhoria da qualidade dos cuidados de saúde	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9 - Considera que as lideranças das ULS estão a dar a devida importância aos CSP?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10 - Acha que as lideranças da ULS estão a dar o devido suporte às equipas?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

M2. M2 - Como considera que o envolvimento das USF pode ser fortalecido na estrutura da ULS?

	1 - Muito em desacordo	2 - Em desacordo	3 - Nem em acordo nem em desacordo	4 - De acordo	5 - Muito de acordo	9 - Não responde
1- Promovendo uma participação mais ativa dos coordenadores das USF nas tomadas de decisões e na definição de políticas de saúde	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2- Investindo em programas de capacitação e treino específicos para os coordenadores das USF, visando fortalecer as competências de liderança	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3- Estabelecendo canais de comunicação claros e eficazes entre os coordenadores das USF e a administração da ULS	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4- Criando espaços de troca de experiências entre os coordenadores das USF e os diretores de serviço do Hospital	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5- Criando espaços de troca de experiências e boas práticas entre os coordenadores das USF dentro da ULS	☐	☐	☐	☐	☐	☐

M3. M3 - Relativamente à questão anterior e se concorda de que modo sentiria que as lideranças da ULS poderiam ajudar a melhorar a performance das equipas?

	1 - Muito em desacordo	2 - Em desacordo	3 - Nem em acordo nem em desacordo	4 - De acordo	5 - Muito de acordo	9 - Não responde
1 - Estarem mais presentes.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2 - Resposta assertiva ao MAPA de Riscos da unidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	1 - Muito em desacordo	2 - Em desacordo	3 - Nem em acordo nem em desacordo	4 - De acordo	5 - Muito de acordo	9 - Não responde
3 - Automatização de processos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4 - Desburocratização	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5 - Promoção da transparência nos processos.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6 - Promoção de uma cultura de melhoria contínua.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7 - Elaboração do Manual de Articulação	☐	☐	☐	☐	☐	☐

M4. M4 - A sua ULS tem Conselho Clinico e de Saúde?

1 – Sim ☐
2 – Não ☐
3 - Desconheço ☐
9 – Não responde ☐

M5. M4.1 - Se não, considera que deveria existir?

1 – Sim ☐
2 – Não ☐
9 – Não responde ☐

M6. M4 - Teve conhecimento do "Plano de Negócios" da sua ULS desenvolvido durante o ano de 2023?

1 – Sim ☐
2 – Não ☐
9 – Não responde ☐

Secção N: Secção N - Percepção sobre o desempenho da USF

N1.

	1 - Muito em desacordo	2 - Em desacordo	3 - Nem em acordo nem em desacordo	4 - De acordo	5 - Muito de acordo	9 - Não responde
1 - A qualidade dos serviços que a equipa ajuda a prestar é atualmente a melhor de sempre	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2 - Estamos a receber menos reclamações sobre o nosso trabalho	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3 - Globalmente, o nível de segurança dos pacientes (substituir por utentes?) nesta unidade está a melhorar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4 - A qualidade geral do serviço nesta instalação está a melhorar	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Secção O: Secção O: PARA CONHECER MELHOR A SUA USF

O1. O1 - A minha USF pertence à ULS:

- [ ] ULS Alentejo Central
- [ ] ULS Algarve
- [ ] ULS Almada / Seixal
- [ ] ULS Alto Alentejo
- [ ] ULS Alto Ave
- [ ] ULS Alto Minho
- [ ] ULS Amadora / Sintra
- [ ] ULS Arco Ribeirinho
- [ ] ULS Arrábida
- [ ] ULS Baixo Alentejo
- [ ] ULS Baixo Mondego
- [ ] ULS Barcelos / Esposende
- [ ] ULS Braga
- [ ] ULS Castelo Branco
- [ ] ULS Coimbra
- [ ] ULS Cova da Beira
- [ ] ULS Entre Douro e Vouga
- [ ] ULS Estuário do Tejo
- [ ] ULS Gaia / Espinho
- [ ] ULS Guarda
- [ ] ULS Lezíria
- [ ] ULS Lisboa Ocidental
- [ ] ULS Litoral Alentejano
- [ ] ULS Loures / Odivelas
- [ ] ULS Matosinhos
- [ ] ULS Médio Ave
- [ ] ULS Médio Tejo
- [ ] ULS Nordeste

ULS Oeste ☐

ULS Póvoa Varzim / Vila Conde ☐

ULS Região de Aveiro ☐

ULS Região de Leiria ☐

ULS Santa Maria ☐

ULS Santo António ☐

ULS São João ☐

ULS São José ☐

ULS Tâmega e Sousa ☐

ULS Trás-os-Montes Alto Douro ☐

ULS Viseu Dão-Lafões ☐

O2. O2 - Durante o ano de 2023, na sua USF (Modelo B) foram aplicados incrementos de horário tendo em conta as Unidades Ponderadas?

1 – Sim ☐

2 – Não ☐

9 – Não responde ☐

O3. O2.1 - Se sim, qual o tempo definido?

1 – Menos de 5 minutos por Unidade Ponderada ☐

2 – Entre 5 e 15 minutos por Unidade Ponderada ☐

3 – Entre 16 e 30 minutos por Unidade Ponderada ☐

4 – Entre 31 e 45 minutos por Unidade Ponderada ☐

5 – Menos 46 e 60 minutos por Unidade Ponderada ☐

6 – Mais de 61 minutos por Unidade Ponderada ☐

9 – Não responde ☐

O4. O3 - Durante o ano de 2024, na sua USF (Modelo B) foram aplicados incrementos de horário tendo em conta as Unidades Ponderadas?

1 – Sim ☐

2 – Não ☐

9 – Não responde ☐

O5. O3.1 - Se sim, qual o tempo definido?

1 – Menos de 5 minutos por Unidade Ponderada ☐

2 – Entre 5 e 15 minutos por Unidade Ponderada ☐

3 – Entre 16 e 30 minutos por Unidade Ponderada ☐

4 – Entre 31 e 45 minutos por Unidade Ponderada ☐

5 – Menos 46 e 60 minutos por Unidade Ponderada ☐

6 – Mais de 61 minutos por Unidade Ponderada ☐

9 – Não responde ☐

O6. O3.2 - Se sim, ficou registado na Carta de Compromisso?

1 – Sim ☐

2 – Não ☐

9 – Não responde ☐

O7. O4 - A minha USF iniciou funções em:

- 1 - 2006 ☐
- 2 - 2007 ☐
- 3 - 2008 ☐
- 4 - 2009 ☐
- 5 - 2010 ☐
- 6 - 2011 ☐
- 7 - 2012 ☐
- 8 - 2013 ☐
- 9 - 2014 ☐
- 10 - 2015 ☐
- 11 - 2016 ☐
- 12 - 2017 ☐
- 13 - 2018 ☐
- 14 - 2019 ☐
- 15 - 2020 ☐
- 16 - 2021 ☐
- 17 - 2022 ☐
- 18 - 2023 ☐
- 18 - 2024 ☐
- 99 - Não responde ☐

O8. O5 - A sua USF acolhe estágios de formação?

- 1 – Sim ☐
- 2 – Não ☐
- 9 – Não responde ☐

O9. O5.1 – Se sim assinale quais:

- 1 - Internato de MGF ☐
- 2 - Alunos de Medicina ☐
- 3 - Alunos de Enfermagem ☐
- 4 - Estágios profissionais para Secretários Clínicos ☐

5 - Ano Comum de Medicina	☐
6 - Pós-Licenciatura de Especialização em Enfermagem Comunitária	☐
7 - Pós-Licenciatura de Especialização em Enfermagem de saúde familiar	☐
6 - Outros	☐

O10. O6 - Pode utilizar este espaço para algum comentário ou opinião que queira fazer chegar à Direção da USF-AN

Muito Obrigado!



É uma agenda complexa?
Sim, mas é a necessária!

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

para

todos.

USF-AN – Associação Nacional de Unidades de Saúde Familiar - 2024