

# **Avaliação das dificuldades de atuação dos Agentes Comunitários de Saúde e suas consequências para a execução da Política Nacional de Atenção Básica**

## **1 Introdução**

Os cuidados primários de saúde são o primeiro nível de um continuado processo de assistência que inicia com a aproximação das pessoas, suas famílias e suas comunidades com o sistema de saúde. Esse nível de cuidado deve ser levado para os locais mais próximos possíveis de onde as pessoas vivem, e devem adotar métodos e tecnologias práticas, cientificamente bem fundamentadas e socialmente aceitáveis, colocadas ao alcance universal de indivíduos e famílias da comunidade, mediante sua plena participação (1).

A atual Política Nacional de Atenção Básica (PNAB) define a saúde primária como um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que abrangem a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, a redução de danos e a manutenção da saúde com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte na situação de saúde e autonomia das pessoas e nos determinantes e condicionantes de saúde das coletividades (2).

A Constituição brasileira acrescenta que o Estado tem o dever de garantir “o acesso universal e igualitário aos serviços de saúde para sua promoção, proteção e recuperação”, acrescentando “atendimento integral, com prioridade para as atividades preventivas, sem prejuízo dos serviços assistenciais”.

Se considerarmos a parte do texto que cita “prioridade para as atividades preventivas, sem prejuízo dos serviços assistenciais”, fica claro o papel da Estratégia Saúde da Família (ESF) como parte do arcabouço de atenção em saúde proposta pelo Sistema Único de Saúde.

A ESF aparece como reorientação do modelo assistencial que implementa ações de promoção da saúde e prevenção de doenças através de disponibilização de serviços em territórios delimitados e do desenvolvimento de unidades assistenciais chamadas Unidades Básicas de Saúde. Isso resulta em uma estratégia para orientar as práticas de saúde por meio de ações interdisciplinares e intersetoriais, contextualizando o processo saúde-doença entre os ambientes de vida e de trabalho, com o objetivo de efetivar o direito à saúde (3).

O Agente Comunitário de Saúde (ACS) exerce papel fundamental no funcionamento desse sistema, na construção social com a comunidade e tornando possível o exercício das ações de saúde para a população, na lógica do modelo proposto para a Estratégia

Saúde da Família (2). Em geral, o ACS é o primeiro contato dos usuários com sua respectiva equipe de saúde da família, estabelecendo o vínculo entre a comunidade e os serviços disponibilizados na unidade de saúde.

Na PNAB o ACS tem destacado seu papel na aproximação entre comunidades e o serviço de saúde, e cita ainda sua atuação no mapeamento do território, na coleta de dados sobre condições socioeconômicas e de vulnerabilidade das populações, e se torna, portanto, elemento essencial para que a política seja efetiva. O ACS, como responsável pelas ações de cadastramento e acompanhamento das famílias, tem papel preponderante na construção social, e, em muitos casos, é conhecedor do território, seus residentes e realidade da comunidade.

A PNAB lista, em seu capítulo sobre as atribuições dos membros das equipes de saúde da família, as seguintes atribuições específicas para os ACS (2).

- 1) Trabalhar com adscrição de famílias em base geográfica definida, a microárea;
- 2) Cadastrar todas as pessoas de sua microárea e manter os cadastros atualizados;
- 3) Orientar as famílias quanto à utilização dos serviços de saúde disponíveis;
- 4) Realizar atividades programadas e de atenção à demanda espontânea;
- 5) Acompanhar, por meio de visita domiciliar, todas as famílias e indivíduos sob sua responsabilidade territorial. As visitas deverão ser programadas em conjunto com a equipe, considerando os critérios de risco e vulnerabilidade de modo que famílias com maior necessidade sejam visitadas mais vezes, mantendo como referência a média de uma visita/família/mês;
- 6) Desenvolver ações que busquem a integração entre a equipe de saúde e a população adscrita à UBS, considerando as características e as finalidades do trabalho de acompanhamento de indivíduos e grupos sociais ou coletividade;
- 7) Desenvolver atividades de promoção da saúde, de prevenção das doenças e agravos e de vigilância à saúde, por meio de visitas domiciliares e de ações educativas individuais e coletivas nos domicílios e na comunidade, por exemplo, combate à dengue, malária, leishmaniose, entre outras, mantendo a equipe informada, principalmente a respeito das situações de risco; e
- 8) Estar em contato permanente com as famílias, desenvolvendo ações educativas, visando à promoção da saúde, à prevenção das doenças e ao acompanhamento das pessoas com problemas de saúde, bem como ao acompanhamento das condicionalidades do Programa Bolsa-Família ou de qualquer outro programa similar de transferência de renda e enfrentamento de vulnerabilidades implantado

pelo governo federal, estadual e municipal, de acordo com o planejamento da equipe.

### 1.1 Problema de Pesquisa

Essa pesquisa é um desdobramento do estudo *“Modelagem Situada da Atividade de Campo do Agente Comunitário de Saúde”* - aprovado pelo Comitê de Ética da Escola Nacional de Saúde Pública/FIOCRUZ em parecer de número 1.076.466, de 15/05/2015, que teve como objetivo identificar um conjunto de dificuldades de atuação dos ACSs durante a realização de visitas domiciliares nas comunidades do território de Manguinhos, Zona Norte do Rio de Janeiro.

Os problemas identificados – que podem ser de ordem física, psicológica ou organizacional – foram analisados de maneira a permitir a descrição de seus impactos nas atividades realizadas pelos ACS no exercício de suas funções.

Compreende-se que cada território possui suas particularidades e que a Estratégia Saúde da Família possui autonomia para estabelecer o seu processo de trabalho para a coordenação do cuidado, guiado pelas diretrizes instituídas na PNAB. Por outro lado, parte-se do pressuposto que alguns elementos nos territórios podem ser comuns entre eles. Sendo assim, esse estudo explora o tópico do trabalho dos ACS na Estratégia Saúde da Família no Município do Rio de Janeiro, afim de responder as seguintes questões de pesquisa:

1. Quais dos problemas identificados no território de Manguinhos são recorrentes, ou seja, se apresentam em outras unidades básicas de saúde do Município do Rio de Janeiro?
2. Em que extensão as dificuldades identificadas impactam na realização das atribuições específicas conferidas ao ACS pelo capítulo 4.3.2.4 da PNAB?

O estudo possui a significância conceitual de contribuir para a compreensão dos fatores críticos existentes na execução da PNAB, por meio da coleta e disponibilização de evidência científica sobre a realização das atribuições na Estratégia Saúde da Família.

Isso dá à investigação a significância prática para contribuir com subsídios para a melhoria na forma como o conjunto de atribuições dos ACS é descrito, e conseqüentemente no aperfeiçoamento da a PNAB.

## 2 Objetivos

O objetivo geral desse estudo é avaliar em que medida problemas identificados no trabalho dos ACSs no território de Manguinhos são recorrentes em outras unidades e impactam na execução das atribuições específicas descritas para os ACSs na PNAB.

A partir disso esse estudo apresenta os seguintes objetivos específicos:

- Correlacionar os problemas previamente identificados com as atribuições dos ACS listadas na PNAB, com o intuito de analisar quais e em que nível eles geram dificuldades na sua execução.
- Investigar a recorrência e frequência dos problemas identificados;
- Analisar características específicas das UBS, e propor soluções setoriais, considerando as tipologias das unidades básicas de saúde (9);
- Analisar comparativamente as unidades básicas de saúde que realizam a Estratégia Saúde da Família no Rio de Janeiro os problemas identificados;
- Analisar os problemas identificados e propor aprimoramentos na PNAB.
- Analisar que tipos de fatores são geradores de dificuldades de atuação.

A realização do estudo proposto contribui para o campo das políticas públicas do Sistema Único de Saúde – em especial a Atenção Primária em Saúde - além de permitir a criação de uma rede de conhecimento sobre o tópico de pesquisa, favorecendo o aumento da produção científica no tema explorado.

## 3 Métodos

[EXPLICAR COMO CHEGOU, PARTINDO DO ARTIGO FRAM]

O estudo será realizado em unidades básicas que realizam a Estratégia Saúde da Família, e seguirá as seguintes etapas:

- 1) Caracterização do espaço geográfico que constitui o território de análise
- 2) Definir o escopo da pesquisa e seus níveis, inclusive critérios de inclusão e exclusão de unidades a serem estudadas;
- 3) Aplicação do instrumento de coleta;
- 4) Codificação e análise dos dados.

Nas subseções seguintes, são descritos as abordagens para a coleta de dados e o método de seleção da amostra de participantes do estudo.

### 3.1 Entrevistas Telefônicas Assistidas por Computador

O instrumento de coleta de dados será aplicado por meio de entrevistas telefônicas assistidas por computador (ETACs), conduzidas com ACSs que atuam em unidades básicas de saúde que realizam a Estratégia saúde da Família no Município do Rio de Janeiro.

ETAC é uma abordagem sistemática para a coleta de dados de uma amostra populacional a partir de questionários padronizados, submetidos a público selecionado por meio do telefone, em que os dados são armazenados e codificados com ajuda computacional, permitindo a maximização das taxas de resposta e o controle sobre a qualidade dos dados (4).

O uso de ETACs vêm crescendo consistentemente ao longo dos anos e tem mostrado resultados promissores na coleta de dados na pesquisa em saúde pública (5,6,7,8).

Dentre as principais contribuições metodológicas das ETACs, podemos destacar o maior alcance geográfico, especialmente para pesquisas que precisam atingir áreas remotas ou de difícil acesso. Além disso, ETACs contribuem para uma coleta de dados mais rápida, principalmente em áreas de baixa densidade populacional, embora deva ser levada em consideração a especificidade de cada localidade, país ou continente. Por esses motivos, o uso de ETACs se mostra adequado aos objetivos da pesquisa descrita neste projeto.

Ao fim das entrevistas, os participantes receberão um número de protocolo que permite que o mesmo retire a sua participação a qualquer momento. Também há a possibilidade de gravação dos acesites. Além disso, os participantes receberão cópia do termo de consentimento livre e esclarecido através de e-mail.

### 3.2 Seleção da Amostra

O tamanho da amostra foi calculado para estimar uma proporção de 50%, com erro amostral de 2% e nível de significância de 95% em uma população de 4.871 agentes. Com estes parâmetros, o tamanho mínimo necessário é de 1.690 ACS, com uma perda estimada em torno de 30%, incluindo as recusas e as perdas relacionadas a falhas no cadastro. Assim, serão selecionados 2.197 agentes para a pesquisa.

Para a seleção da amostra será utilizado a base de dados do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES). Será realizado contato telefônico com todas as Unidades Básicas de Saúde do Município do Rio de Janeiro para atualização do cadastro. Para garantir que todas as UBSs tenham agentes selecionados na amostra, será realizada uma estratificação implícita das unidades, ou seja, o cadastro será ordenado pelo código das UBSs e os agentes comunitários serão selecionados por amostragem sistemática.

### 3.3 Elaboração do Instrumento de Coleta

O instrumento de coleta de dados utilizada nesta pesquisa partiu da tese de doutorado de um dos membros da equipe de pesquisa que analisou as principais dificuldades encontradas pelos agentes comunitários de saúde no território de Manginhos para a realização das visitas domiciliares. Essa pesquisa inicial conseguiu através de entrevistas com mais de 50% do efetivo de agentes que atuam na comunidade, mapear os principais dificuldades encontrados pelos ACS para a realização das visitas domiciliares. Como resultado foram relatados pelos agentes uma relação com os 66 problemas que mais afetam a realização do trabalho no território.

Em seguida tendo como base essa relação, os problemas foram agrupados, e a partir daí foi elaborado um questionário para ser aplicado nas demais unidades que atuam na Estratégia Saúde da Família do município do Rio de Janeiro. Esse instrumento foi validado através de um grupo focal realizado com 5 especialistas.

[Citar o instrumento de pesquisa ANEXO II]

## 4 Resultados

[Falar sobre a amostra]

[ajustar erro amostral]

As tabelas a seguir apresentam os números consolidados sobre o público participante da pesquisa:

A tabela 1 apresenta a distribuição da amostra por gênero, onde pode-se perceber que a sua maioria é composta por mulheres com 86% enquanto, os homens totalizaram 14% dos entrevistados.

Sexo

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	F	653	86,0	86,0	86,0
	M	106	14,0	14,0	100,0
	Total	759	100,0	100,0	
		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1,00 20-29 anos	147	19,4	19,4	19,4
	2,00 30-39 anos	269	35,4	35,4	54,8
	3,00 40-49 anos	209	27,5	27,5	82,3
	4,00 50-59 anos	113	14,9	14,9	97,2
	5,00 60 anos e mais	21	2,8	2,8	100,0
	Total	759	100,0	100,0	

tabela 2

Já na tabela 2 são apresentados a distribuição por faixa etária, a maior quantidade de entrevistados está na faixa de “30 a 39 anos” com 35,4% dos respondentes, seguido da faixa de “40 a 49 anos” com 27,5%, já a faixa de “20 a 29 anos” ficou com 19,4 % dos entrevistados, na faixa de “50 a 59 anos” tivemos 14,9% e na faixa de “60 anos ou mais” somente 2,8% dos respondentes;

Na tabela 3 são apresentadas as respostas para avaliar quantos ACS já haviam feito algum outro curso de formação de agentes comunitários, e somente 13,6 % responderam positivamente, a grande maioria 86,4% nunca fizeram nenhum curso de formação para trabalhar como ACS.

**Fez outro curso técnico de formação para ACS**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Não	656	86,4	86,4	86,4
	Sim	103	13,6	13,6	100,0
	Total	759	100,0	100,0	

**Tabela 3**

As questões a seguir apresentam as respostas dos Agentes Comunitários de Saúde que participaram da pesquisa. As respostas as questões estão agrupadas pelo total de respondentes a cada uma das opções das perguntas realizadas.

Na questão P1-1 50,7 dos respondentes disseram que a região que trabalham não apresentam as condições de esgotamento sanitário precário, como o esgoto a céu aberto, por isso, não interferem nas condições de trabalho durante as atividades diárias, já para o restante dos entrevistados, 49,3%, as regiões onde trabalham interferem em algum grau, pois, apresentam problemas na área de saneamento básico.

**P1- 1- As condições de esgotamento sanitário (esgoto à céu aberto, valas negras etc.) nas ruas que você percorre atrapalham suas atividades diárias**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 Discorda totalmente	385	50,7	50,7	50,7
	2 Discorda parcialmente	66	8,7	8,7	59,4
	3 Indiferente	82	10,8	10,8	70,2
	4 Concorda parcialmente	117	15,4	15,4	85,6
	5 Concorda totalmente	109	14,4	14,4	100,0
	Total	759	100,0	100,0	

Na pergunta P1-2 para 53,8 % dos respondentes a microárea onde trabalham apresenta problemas de infraestrutura que atrapalham as suas atividades diárias, enquanto, para 46,2% dos entrevistados as condições de infraestrutura da microárea não são precárias, e não atrapalham as suas atividades de campo no território.

**P1- 2- As condições precárias de infraestrutura da microárea (ruas e/ou ruelas esburacadas, iluminação deficiente, falta de calçada, terreno acidentado etc.) atrapalham suas atividades diárias.**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 Discorda totalmente	351	46,2	46,2	46,2
	2 Discorda parcialmente	61	8,0	8,0	54,3
	3 Indiferente	80	10,5	10,5	64,8
	4 Concorda parcialmente	127	16,7	16,7	81,6
	5 Concorda totalmente	140	18,4	18,4	100,0
	Total	759	100,0	100,0	

Na pergunta P1-3 85,6% dos respondentes disseram que às condições extremas do clima interferem de alguma forma na realização das visitas domiciliares, enquanto, somente 14,4% dos respondentes disseram que as condições climáticas adversas como tempo chuvoso e dias muito quentes não interferem nas realizações de suas atividades diárias.

**P1- 3- As condições extremas do clima em relação ao sol ou chuva me prejudicam as suas atividades diárias.**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 Discorda totalmente	109	14,4	14,4	14,4
	2 Discorda parcialmente	64	8,4	8,4	22,8
	3 Indiferente	93	12,3	12,3	35,0
	4 Concorda parcialmente	216	28,5	28,5	63,5
	5 Concorda totalmente	277	36,5	36,5	100,0
	Total	759	100,0	100,0	

Na pergunta P1-4 86,3% responderam que a violência interfere em algum grau na realização das visitas domiciliares, enquanto, 23,7% dos entrevistados disseram que a violência na região não interfere na realização das suas atividades durante o trabalho no território.

**P1- 4- A exposição a violência no território (tiroteio, incursão policial etc.) geram instabilidades e lhe impedem de realizar suas atividades de trabalho**



		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 Discorda totalmente	180	23,7	23,7	23,7
	2 Discorda parcialmente	48	6,3	6,3	30,0
	3 Indiferente	45	5,9	5,9	36,0
	4 Concorda parcialmente	139	18,3	18,3	54,3
	5 Concorda totalmente	347	45,7	45,7	100,0
	Total	759	100,0	100,0	

Na pergunta P1-5 64,8% dos entrevistados responderam que não tem nenhum problema com violência moral ou sexual para realizar as suas atividades no território, enquanto, 35,2% disseram que já tiveram algum tipo de problema com o tema abordado.

**P1- 5- Situações de violência moral e/ou sexual me impedem de realizar minhas atividades de trabalho**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 Discorda totalmente	492	64,8	64,8	64,8
	2 Discorda parcialmente	75	9,9	9,9	74,7
	3 Indiferente	58	7,6	7,6	82,3
	4 Concorda parcialmente	77	10,1	10,1	92,5
	5 Concorda totalmente	57	7,5	7,5	100,0
	Total	759	100,0	100,0	

Na questão P2 61,1% disseram não ter problemas para realizar a atualização dos cadastros dos moradores enquanto, 38,9% disseram ter algum tipo de dificuldade para conseguir realizar a atualização dos cadastros dos moradores.

**P2 Você encontra dificuldades para fazer e atualizar o cadastramento dos moradores da sua microárea?**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Não	464	61,1	61,1	61,1
	Sim	295	38,9	38,9	100,0

Total	759	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Na questão P3.1 as respostas foram quase unanimidade, pois, 98,3% dos respondentes disseram ter algum grau de dificuldade para a atualizar os cadastros dos moradores que trabalham fora, enquanto, somente 1,7% dos respondentes relataram não ter problemas para a atualização de cadastro de moradores que trabalham fora.

**P3.1 - Situações que podem atrapalhar o cadastro: Não encontrar o morador que trabalha fora**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	5	,7	1,7	1,7
	1 Interfere muito pouco	4	,5	1,4	3,1
	2 Interfere pouco	18	2,4	6,1	9,2
	3 Interfere	52	6,9	17,6	26,8
	4 Interfere muito	79	10,4	26,8	53,6
	5 Interfere excessivamente	137	18,1	46,4	100,0
	Total	295	38,9	100,0	
Ausente	Sistema	464	61,1		
Total		759	100,0		

Na pergunta P3.2 91,5% dos respondentes disseram que o fato dos moradores terem o hábito de acordar tarde interferem de alguma forma na realização do cadastro dos moradores, enquanto, somente 8,5% disseram que não atrapalha em nada.

**P3.2 - Situações que podem atrapalhar o cadastro: Não encontrar o morador que acorda tarde**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	25	3,3	8,5	8,5
	1 Interfere muito pouco	14	1,8	4,7	13,2
	2 Interfere pouco	43	5,7	14,6	27,8
	3 Interfere	85	11,2	28,8	56,6
	4 Interfere muito	61	8,0	20,7	77,3
	5 Interfere excessivamente	67	8,8	22,7	100,0
	Total	295	38,9	100,0	
Ausente	Sistema	464	61,1		
Total		759	100,0		

Na questão P3.3 88,8% dos entrevistados disseram que é muito comum o morador se negar a atendê-lo, o que dificulta o processo de atualização do cadastro, e somente 11,2% dos entrevistados disseram que não apresentam problemas em ser recebido pelos moradores para a atualização do cadastro.

**P3.3 - Situações que podem atrapalhar o cadastro: Quando o morador se recusa a me receber**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	33	4,3	11,2	11,2
	1 Interfere muito pouco	30	4,0	10,2	21,4
	2 Interfere pouco	40	5,3	13,6	34,9
	3 Interfere	51	6,7	17,3	52,2
	4 Interfere muito	41	5,4	13,9	66,1
	5 Interfere excessivamente	100	13,2	33,9	100,0
	Total	295	38,9	100,0	
Ausente	Sistema	464	61,1		
Total		759	100,0		

Na pergunta P3.4 81,4% dos entrevistados disseram ter problemas para realizar a atualização dos cadastros quando as condições do clima são extremas, como chuva forte, ou nos dias mais ensolarados, neste caso somente 18,6% dos entrevistados disseram não ter problemas para a atualização dos cadastros nessas condições.

**P3.4 - Situações que podem atrapalhar o cadastro: Dificuldade de ir a microárea por condições extremas do clima (sol e/ou chuva)**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	55	7,2	18,6	18,6
	1 Interfere muito pouco	35	4,6	11,9	30,5
	2 Interfere pouco	56	7,4	19,0	49,5
	3 Interfere	78	10,3	26,4	75,9
	4 Interfere muito	31	4,1	10,5	86,4
	5 Interfere excessivamente	40	5,3	13,6	100,0
	Total	295	38,9	100,0	
Ausente	Sistema	464	61,1		
Total		759	100,0		

Na pergunta P3.5 88,0% dos entrevistados relataram ter problemas para atualizar os cadastros em virtude de ocorrências policiais na microárea quem que atuam e somente 22,0% mencionaram não ter problemas para realizar a atualização por conta da violência.

**P3.5 - Situações que podem atrapalhar o cadastro: Dificuldade de ir a microárea por exposição a violência (tiroteio, incursão policial)**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	65	8,6	22,0	22,0
	1 Interfere muito pouco	16	2,1	5,4	27,5

	2 Interfere pouco	27	3,6	9,2	36,6
	3 Interfere	51	6,7	17,3	53,9
	4 Interfere muito	38	5,0	12,9	66,8
	5 Interfere excessivamente	98	12,9	33,2	100,0
	Total	295	38,9	100,0	
Ausente	Sistema	464	61,1		
Total		759	100,0		

Na pergunta P3.6 66,1% dos entrevistados disseram ter problemas para realizar o cadastro em virtude de nunca terem tido passado por um treinamento específico para a realização de cadastro, enquanto, 33,9% responderam não ter nenhum problema para realizar o cadastro apesar de não receber treinamento específico.

**P3.6 - Situações que podem atrapalhar o cadastro: Não tenho treinamento adequado**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	100	13,2	33,9	33,9
	1 Interfere muito pouco	26	3,4	8,8	42,7
	2 Interfere pouco	36	4,7	12,2	54,9
	3 Interfere	66	8,7	22,4	77,3
	4 Interfere muito	34	4,5	11,5	88,8
	5 Interfere excessivamente	33	4,3	11,2	100,0
	Total	295	38,9	100,0	
Ausente	Sistema	464	61,1		
Total		759	100,0		

Na pergunta P3.7 86,4% dos entrevistados relataram que o número de famílias que precisam acompanhar é muito grande , e somente 13,6% dos entrevistados mencionaram que não tem problemas para acompanhar o número de famílias da sua microárea.

**P3.7 - Situações que podem atrapalhar o cadastro: Número de famílias para acompanhar é muito grande**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	40	5,3	13,6	13,6
	1 Interfere muito pouco	15	2,0	5,1	18,6
	2 Interfere pouco	29	3,8	9,8	28,5
	3 Interfere	51	6,7	17,3	45,8
	4 Interfere muito	59	7,8	20,0	65,8
	5 Interfere excessivamente	101	13,3	34,2	100,0

Total	295	38,9	100,0
Ausente Sistema	464	61,1	
Total	759	100,0	

Na questão P3.8 90,5% dos entrevistados relataram que as demais funções que precisam realizar atrapalha a elaboração ou atualização do cadastro, enquanto, somente 9,5% dos entrevistados disseram que as outras funções não atrapalham a confecção e manutenção do cadastro.

**P3.8 - Situações que podem atrapalhar o cadastro: Muitas outras funções a realizar (acompanhar, levar exames, busca ativa, carregar papelada pro território)**

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido 0 Não interfere nada	28	3,7	9,5	9,5
1 Interfere muito pouco	12	1,6	4,1	13,6
2 Interfere pouco	29	3,8	9,8	23,4
3 Interfere	50	6,6	16,9	40,3
4 Interfere muito	58	7,6	19,7	60,0
5 Interfere excessivamente	118	15,5	40,0	100,0
Total	295	38,9	100,0	
Ausente Sistema	464	61,1		
Total	759	100,0		

Na questão P3.9 79,0% dos entrevistados relataram que o excesso de interrupções e dúvidas que os moradores querem tirar com os ACS atrapalham na elaboração e manutenção do cadastro, enquanto, somente 21,0% dos respondentes disseram que essas interrupções não interferem no trabalho.

**P3.9 - Situações que podem atrapalhar o cadastro: Grande quantidade de interrupções pelos moradores ao longo do dia**

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido 0 Não interfere nada	62	8,2	21,0	21,0
1 Interfere muito pouco	22	2,9	7,5	28,5
2 Interfere pouco	34	4,5	11,5	40,0
3 Interfere	85	11,2	28,8	68,8
4 Interfere muito	50	6,6	16,9	85,8
5 Interfere excessivamente	42	5,5	14,2	100,0
Total	295	38,9	100,0	
Ausente Sistema	464	61,1		
Total	759	100,0		

Na questão P4 81,9% dos entrevistados disseram receber reclamações dos moradores sobre a qualidade do serviço ofertado pela clínica, enquanto, 18,1% dos respondentes disseram que não recebem nenhum tipo de reclamação.

**P4 Você recebe reclamações dos moradores sobre a utilização dos serviços de saúde oferecidos na rede municipal?**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Não	137	18,1	18,1	18,1
	Sim	622	81,9	81,9	100,0
	Total	759	100,0	100,0	

Na questão P5.1 84,0% dos entrevistados relataram que os moradores reclamam que os ACS não resolvem os problemas deles, enquanto, 26,0% dos respondentes disseram que os moradores não fazem nenhuma reclamação sobre a resolução dos problemas deles.

**P5.1 - Reclamação dos moradores: O morador reclama que não resolve os problemas dele**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	162	21,3	26,0	26,0
	1 Interfere muito pouco	89	11,7	14,3	40,4
	2 Interfere pouco	121	15,9	19,5	59,8
	3 Interfere	143	18,8	23,0	82,8
	4 Interfere muito	59	7,8	9,5	92,3
	5 Interfere excessivamente	48	6,3	7,7	100,0
	Total	622	81,9	100,0	
Ausente	Sistema	137	18,1		
Total		759	100,0		

Na questão P5.2 83,4% dos entrevistados responderam que os moradores reclamam que existe uma grande diferença entre os serviços anunciados pela prefeitura e os prestados pela clínica, enquanto, 16,7% dos respondentes disseram que não recebem nenhuma reclamação do morador a respeito dos serviços prestados.

**P5.2 - Reclamação dos moradores: Diferença entre o serviço anunciado pela prefeitura e o oferecido pela Unidade**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	104	13,7	16,7	16,7
	1 Interfere muito pouco	39	5,1	6,3	23,0
	2 Interfere pouco	104	13,7	16,7	39,7
	3 Interfere	177	23,3	28,5	68,2
	4 Interfere muito	105	13,8	16,9	85,0
	5 Interfere excessivamente	93	12,3	15,0	100,0
	Total	622	81,9	100,0	
Ausente	Sistema	137	18,1		
Total		759	100,0		

Na questão P5.3 92,8% dos respondentes disseram receber a reclamação dos moradores de que a marcação de exames via SISREG ocorrem sempre para locais distante de onde o morador reside, o que acabam aumentando o número de faltas, enquanto, 7,2% dos respondentes disseram que não recebem nenhum tipo de reclamação dos moradores.

**P5.3 - Reclamação dos moradores: Agendamentos de procedimentos (como exames) e consultas especializadas, via SISREG, em locais distantes da residência**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	45	5,9	7,2	7,2
	1 Interfere muito pouco	28	3,7	4,5	11,7
	2 Interfere pouco	45	5,9	7,2	19,0
	3 Interfere	77	10,1	12,4	31,4
	4 Interfere muito	147	19,4	23,6	55,0
	5 Interfere excessivamente	280	36,9	45,0	100,0
	Total	622	81,9	100,0	
Ausente	Sistema	137	18,1		
Total		759	100,0		

Na questão P5.4 82,2% dos entrevistados responderam que os moradores reclamam que a informação sobre a marcação de exames via SISREG sempre ocorrem muito próximo da realização do exame, o que acaba inviabilizando o comparecimento do morador, enquanto, 17,8% dos respondentes disseram que não recebem nenhuma reclamação do morador sobre o marcação dos exame.

**P5.4 - Reclamação dos moradores: Agendamentos de procedimentos (como exames) e consultas especializadas, via SISREG, são informados em cima da hora**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	111	14,6	17,8	17,8
	1 Interfere muito pouco	67	8,8	10,8	28,6
	2 Interfere pouco	88	11,6	14,1	42,8
	3 Interfere	127	16,7	20,4	63,2
	4 Interfere muito	101	13,3	16,2	79,4
	5 Interfere excessivamente	128	16,9	20,6	100,0
	Total	622	81,9	100,0	
Ausente	Sistema	137	18,1		
Total		759	100,0		

Na questão P5.5 78,6% dos entrevistados disseram que deveria haver um transporte específico para realizar a remoção de pacientes acamados da sua residência para a clínica, enquanto, 31,4% dos entrevistados disseram não haver necessidade desse tipo de transporte.

**P5.5 - Reclamação dos moradores: Falta de transporte adequado para utilização pelos usuários com dificuldade de locomoção de casa para a unidade**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	195	25,7	31,4	31,4
	1 Interfere muito pouco	69	9,1	11,1	42,4



	2 Interfere pouco	68	9,0	10,9	53,4
	3 Interfere	79	10,4	12,7	66,1
	4 Interfere muito	77	10,1	12,4	78,5
	5 Interfere excessivamente	134	17,7	21,5	100,0
	Total	622	81,9	100,0	
Ausente	Sistema	137	18,1		
Total		759	100,0		

Na questão P6.1 56,8 dos respondentes disseram que o espaço para atendimento na clínica interferem de alguma forma no atendimento ao usuário, enquanto, 43,2% dos entrevistados disseram que o espaço para atendimento ao usuário na clínica é adequado para a realização do trabalho.

**P6.1 - Infraestrutura da unidade: Espaço inadequado para atendimento ao usuário**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	269	35,4	43,2	43,2
	1 Interfere muito pouco	69	9,1	11,1	54,3
	2 Interfere pouco	69	9,1	11,1	65,4
	3 Interfere	88	11,6	14,1	79,6
	4 Interfere muito	48	6,3	7,7	87,3
	5 Interfere excessivamente	79	10,4	12,7	100,0
	Total	622	81,9	100,0	
Ausente	Sistema	137	18,1		
Total		759	100,0		

Na questão P6.2 59,0% dos entrevistados responderam que o guichê de atendimento ao usuário apresenta pouca privacidade, enquanto, 41,0% dos respondentes disseram que o guichê não tem problema de privacidade.

**P6.2 - Infraestrutura da unidade: Pouca privacidade para atendimento ao usuário**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	255	33,6	41,0	41,0
	1 Interfere muito pouco	69	9,1	11,1	52,1
	2 Interfere pouco	78	10,3	12,5	64,6
	3 Interfere	93	12,3	15,0	79,6
	4 Interfere muito	56	7,4	9,0	88,6
	5 Interfere excessivamente	71	9,4	11,4	100,0
	Total	622	81,9	100,0	
Ausente	Sistema	137	18,1		

Total	759	100,0		
-------	-----	-------	--	--

Na questão P6.3 58,7% dos entrevistados disseram que sentem falta de uma sala específica para o trabalho, enquanto, 41,3% dos respondentes disseram que a ausência de uma sala não interfere em nada.

**P6.3 - Infraestrutura da unidade: Ausência da uma sala de trabalho**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	257	33,9	41,3	41,3
	1 Interfere muito pouco	51	6,7	8,2	49,5
	2 Interfere pouco	60	7,9	9,6	59,2
	3 Interfere	80	10,5	12,9	72,0
	4 Interfere muito	77	10,1	12,4	84,4
	5 Interfere excessivamente	97	12,8	15,6	100,0
	Total	622	81,9	100,0	
Ausente	Sistema	137	18,1		
Total		759	100,0		

Na questão P6.4 75,9% dos entrevistados responderam que a falta de reposição de material de escritório atrapalha a execução do trabalho, enquanto, 34,1% dos respondentes disseram que a falta de reposição não atrapalha o trabalho.

**P6.4 - Infraestrutura da unidade: Material de escritório sem reposição**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	212	27,9	34,1	34,1
	1 Interfere muito pouco	49	6,5	7,9	42,0
	2 Interfere pouco	83	10,9	13,3	55,3
	3 Interfere	109	14,4	17,5	72,8
	4 Interfere muito	84	11,1	13,5	86,3
	5 Interfere excessivamente	85	11,2	13,7	100,0
	Total	622	81,9	100,0	
Ausente	Sistema	137	18,1		
Total		759	100,0		

Na questão P6\_2.1 73,6% dos entrevistados responderam que reuniões e cursos repentinos, sem aviso prévio atrapalham a execução do trabalho, enquanto, 26,4% dos respondentes disseram que a realização de reuniões e cursos repentinos, sem aviso prévio, não interferem na realização do trabalho.

**P6\_2.1 - Organização do Trabalho: Reuniões e cursos repentinos, sem aviso prévio**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	164	21,6	26,4	26,4
	1 Interfere muito pouco	60	7,9	9,6	36,0
	2 Interfere pouco	103	13,6	16,6	52,6
	3 Interfere	114	15,0	18,3	70,9
	4 Interfere muito	97	12,8	15,6	86,5
	5 Interfere excessivamente	84	11,1	13,5	100,0
	Total	622	81,9	100,0	
Ausente	Sistema	137	18,1		
Total		759	100,0		

Na questão P6\_2.2 54,5% dos entrevistados responderam que a entrega de documentos aos moradores atrapalham a execução do trabalho, enquanto, 26,4% dos respondentes disseram que a Entrega de documentos aos moradores, não interferem na realização do trabalho.

**P6\_2.2 - Organização do Trabalho: Entrega de documentos aos moradores**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	283	37,3	45,5	45,5
	1 Interfere muito pouco	82	10,8	13,2	58,7
	2 Interfere pouco	96	12,6	15,4	74,1
	3 Interfere	82	10,8	13,2	87,3
	4 Interfere muito	44	5,8	7,1	94,4
	5 Interfere excessivamente	35	4,6	5,6	100,0
	Total	622	81,9	100,0	
Ausente	Sistema	137	18,1		
Total		759	100,0		

Na questão **P6\_2.3 77,7%** dos entrevistados responderam que interrupções durante a realização das atividades atrapalham a execução do trabalho, enquanto, **26,4%** dos respondentes disseram que as Interrupções durante a realização das atividades não interferem na realização do trabalho.

**P6\_2.3 - Organização do Trabalho: Interrupções durante a realização das atividades**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	139	18,3	22,3	22,3
	1 Interfere muito pouco	75	9,9	12,1	34,4
	2 Interfere pouco	89	11,7	14,3	48,7
	3 Interfere	145	19,1	23,3	72,0

	4 Interfere muito	100	13,2	16,1	88,1
	5 Interfere excessivamente	74	9,7	11,9	100,0
	Total	622	81,9	100,0	
Ausente	Sistema	137	18,1		
Total		759	100,0		

Na questão **P6\_2.4 85,0%** dos entrevistados responderam que Marcações de exames via SISREG informados em cima da hora, causam retrabalho e atrapalham a execução do trabalho, enquanto, **26,4%** dos respondentes disseram que Marcações de exames via SISREG informados em cima da hora, não interferem na realização do trabalho.

**P6\_2.4 - Organização do Trabalho: Marcações de exames via SISREG informados em cima da hora, causando retrabalho**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	93	12,3	15,0	15,0
	1 Interfere muito pouco	55	7,2	8,8	23,8
	2 Interfere pouco	79	10,4	12,7	36,5
	3 Interfere	137	18,1	22,0	58,5
	4 Interfere muito	117	15,4	18,8	77,3
	5 Interfere excessivamente	141	18,6	22,7	100,0
	Total	622	81,9	100,0	
Ausente	Sistema	137	18,1		
Total		759	100,0		

Na questão **P6\_2.5 75,9%** dos entrevistados responderam que as Atividades manuais repetitivas (digitação, conferência de documentos etc) causam interrupções durante a realização das atividades atrapalhando a execução do trabalho, enquanto, **26,4%** dos respondentes disseram que essas atividades não interferem na realização do trabalho.

**P6\_2.5 - Organização do Trabalho: Atividades manuais repetitivas (digitação, conferência de documentos etc)**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	150	19,8	24,1	24,1
	1 Interfere muito pouco	48	6,3	7,7	31,8
	2 Interfere pouco	85	11,2	13,7	45,5
	3 Interfere	123	16,2	19,8	65,3
	4 Interfere muito	105	13,8	16,9	82,2
	5 Interfere excessivamente	111	14,6	17,8	100,0
	Total	622	81,9	100,0	
Ausente	Sistema	137	18,1		

Total	759	100,0	
-------	-----	-------	--

Na questão **P6\_2.6 64,5%** dos entrevistados responderam que Ter que gritar ou falar alto para me comunicar causam interrupções durante a realização das atividades atrapalhando a execução do trabalho, enquanto, **26,4%** dos respondentes disseram que essas atividades não interferem na realização do trabalho.

**P6\_2.6 - Organização do Trabalho: Ter que gritar ou falar alto para me comunicar**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	221	29,1	35,5	35,5
	1 Interfere muito pouco	75	9,9	12,1	47,6
	2 Interfere pouco	84	11,1	13,5	61,1
	3 Interfere	98	12,9	15,8	76,8
	4 Interfere muito	65	8,6	10,5	87,3
	5 Interfere excessivamente	79	10,4	12,7	100,0
	Total	622	81,9	100,0	
Ausente	Sistema	137	18,1		
Total		759	100,0		

Na questão **P6\_2.7 78,0%** dos entrevistados responderam que a Exposição a violência no território (tiroteio, incursão policial) causam interrupções durante a realização das atividades atrapalhando a execução do trabalho, enquanto, **26,4%** dos respondentes disseram que essas atividades não interferem na realização do trabalho.

**P6\_2.7 - Organização do Trabalho: Exposição a violência no território (tiroteio, incursão policial)**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	137	18,1	22,0	22,0
	1 Interfere muito pouco	39	5,1	6,3	28,3
	2 Interfere pouco	47	6,2	7,6	35,9
	3 Interfere	95	12,5	15,3	51,1
	4 Interfere muito	109	14,4	17,5	68,6
	5 Interfere excessivamente	195	25,7	31,4	100,0
	Total	622	81,9	100,0	
Ausente	Sistema	137	18,1		
Total		759	100,0		

Na questão **P6\_2.8 64,5%** dos entrevistados responderam que têm Dificuldade de agendar locais para as ações coletivas de promoção e prevenção durante a realização das atividades, enquanto, **26,4%** dos respondentes disseram que essas atividades não tem dificuldade na realização deste trabalho.

**P6\_2.8 - Organização do Trabalho: Dificuldade de agendar locais para as ações coletivas de promoção e prevenção**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	226	29,8	36,3	36,3
	1 Interfere muito pouco	65	8,6	10,5	46,8
	2 Interfere pouco	89	11,7	14,3	61,1
	3 Interfere	104	13,7	16,7	77,8
	4 Interfere muito	76	10,0	12,2	90,0
	5 Interfere excessivamente	62	8,2	10,0	100,0
	Total	622	81,9	100,0	
Ausente	Sistema	137	18,1		
Total		759	100,0		

Na questão **P7 89,1%** dos entrevistados responderam que conhecem as suas metas de visitas domiciliares, enquanto, **10,9%** dos respondentes disseram que não conhecem as suas metas de visitas domiciliares.

**P7 - Você conhece a sua meta de visitas domiciliares?**

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	14	1,8	1,8	1,8
Não	69	9,1	9,1	10,9
Sim	676	89,1	89,1	100,0
Total	759	100,0	100,0	

Na questão **P8 52,5%** dos entrevistados responderam que em relação ao esforço para alcançar suas metas de visitas domiciliares é muito grande, enquanto, **47,5%** dos respondentes disseram que o número de visitas domiciliares da meta é confortável e consegue fazer todas.

**P8 - Como você se sente em relação esforço para alcançar suas metas de visitas domiciliares?**

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido 1 O número de visitas domiciliares da minha meta mensal é muito grande e me esforço para fazer todas	355	46,8	52,5	52,5
2 O número de vistas domiciliares da minha meta é confortável e consigo fazer todas	321	42,3	47,5	100,0
Total	676	89,1	100,0	
Ausente Sistema	83	10,9		
Total	759	100,0		

Na questão **P9.1 73,5%** dos entrevistados responderam que precisam de muito tempo para ouvir as reclamações e queixas dos moradores e isso dificulta o alcance das metas, para visitar todas as famílias cadastradas, enquanto, **26,5%** dos respondentes disseram que não perdem muito tempo ouvindo os moradores e conseguem alcançar suas metas de visitas domiciliares.

**P9.1 - Dificuldades no alcance das metas: A grande quantidade de tempo despendido para ouvir os moradores**

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido 0 Não interfere nada	181	23,8	26,5	26,5
1 Interfere muito pouco	58	7,6	8,5	34,9
2 Interfere pouco	123	16,2	18,0	52,9
3 Interfere	185	24,4	27,0	80,0
4 Interfere muito	76	10,0	11,1	91,1

	5 Interfere excessivamente	61	8,0	8,9	100,0
	Total	684	90,1	100,0	
Ausente	Sistema	75	9,9		
Total		759	100,0		

Na questão **P9.2 74,1%** dos entrevistados responderam que têm dificuldade de ir até a microárea, para realizar as visitas domiciliares, quando as condições do clima são extremas, enquanto, **25,9%** dos respondentes disseram que não tem dificuldades de se deslocar a microárea para as visitas domiciliares mesmo com as condições extremas do clima.

**P9.2 - Dificuldades no alcance das metas: Dificuldade de ir a microárea por condições extremas do clima (sol e/ou chuva)**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	177	23,3	25,9	25,9
	1 Interfere muito pouco	72	9,5	10,5	36,4
	2 Interfere pouco	143	18,8	20,9	57,3
	3 Interfere	160	21,1	23,4	80,7
	4 Interfere muito	69	9,1	10,1	90,8
	5 Interfere excessivamente	63	8,3	9,2	100,0
	Total	684	90,1	100,0	
Ausente	Sistema	75	9,9		
Total		759	100,0		

Na questão **P9.3 77,0%** dos entrevistados responderam que enfrentam dificuldades de ir a microárea, em virtude de eventos de violência urbana, para visitar todas as famílias cadastradas, dificultando o alcance de metas, enquanto, **26,5%** dos respondentes disseram que não tem dificuldade de se deslocar até a microárea para as visitas domiciliares, em virtude da violência urbana.

**P9.3 - Dificuldades no alcance das metas: Dificuldade de ir a microárea por exposição a violência (tiroteio, incursão policial etc.)**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	157	20,7	23,0	23,0
	1 Interfere muito pouco	53	7,0	7,7	30,7
	2 Interfere pouco	75	9,9	11,0	41,7
	3 Interfere	101	13,3	14,8	56,4
	4 Interfere muito	90	11,9	13,2	69,6
	5 Interfere excessivamente	208	27,4	30,4	100,0



Total	684	90,1	100,0
Ausente Sistema	75	9,9	
Total	759	100,0	

Na questão **P9.4 81,6%** dos entrevistados responderam que enfrentam dificuldades no alcance das metas, em virtude das interrupções no processo de trabalho durante a realização das suas atividades, enquanto, **18,4%** dos respondentes disseram que não tem dificuldade no alcance das metas, em virtude das interrupções no processo de trabalho durante a realização das suas atividades dentro da clínica.

**P9.4 - Dificuldades no alcance das metas: As interrupções no processo de trabalho durante a realização das suas atividades**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	126	16,6	18,4	18,4
	1 Interfere muito pouco	67	8,8	9,8	28,2
	2 Interfere pouco	117	15,4	17,1	45,3
	3 Interfere	186	24,5	27,2	72,5
	4 Interfere muito	102	13,4	14,9	87,4
	5 Interfere excessivamente	86	11,3	12,6	100,0
	Total	684	90,1	100,0	
Ausente	Sistema	75	9,9		
Total		759	100,0		

Na questão **P9.5 82,6%** dos entrevistados responderam que enfrentam dificuldades para alcançar as metas de visitar todas as famílias cadastradas, em virtude do grande número de famílias que precisam atender, enquanto, **17,4%** dos respondentes disseram que não tem dificuldade de visitar todas as famílias cadastradas e nem alcançar as metas determinadas pela clínica.

**P9.5 - Dificuldades no alcance das metas: O grande número de famílias para atender**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	119	15,7	17,4	17,4
	1 Interfere muito pouco	56	7,4	8,2	25,6
	2 Interfere pouco	95	12,5	13,9	39,5
	3 Interfere	130	17,1	19,0	58,5
	4 Interfere muito	140	18,4	20,5	78,9
	5 Interfere excessivamente	144	19,0	21,1	100,0
	Total	684	90,1	100,0	
Ausente	Sistema	75	9,9		
Total		759	100,0		

Na questão **P9.6 86,4%** dos entrevistados responderam que enfrentam dificuldades no alcance das metas, em virtude do excesso de pedidos realizados pelos moradores, que não competem à responsabilidade da equipe, enquanto, **13,7%** dos respondentes disseram que não tem dificuldade no alcance das metas, em virtude do excesso de pedidos, realizado pelos moradores e que não competem à responsabilidade da equipe.

**P9.6 - Dificuldades no alcance das metas: O Excesso de pedidos, pelos moradores, que não competem à responsabilidade da equipe**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	94	12,4	13,7	13,7
	1 Interfere muito pouco	47	6,2	6,9	20,6
	2 Interfere pouco	106	14,0	15,5	36,1
	3 Interfere	173	22,8	25,3	61,4
	4 Interfere muito	157	20,7	23,0	84,4
	5 Interfere excessivamente	107	14,1	15,6	100,0
	Total	684	90,1	100,0	
Ausente	Sistema	75	9,9		
Total		759	100,0		

Na questão **P9.7 91,4%** dos entrevistados responderam que enfrentam dificuldades no alcance das metas, em virtude de não conseguir encontrar o morador na sua residência, enquanto, **8,6%** dos respondentes disseram que não tem dificuldade no alcance das metas, em virtude de não conseguir encontrar o morador na sua residência.

**P9.7 - Dificuldades no alcance das metas: Dificuldade de encontrar o morador**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	59	7,8	8,6	8,6
	1 Interfere muito pouco	50	6,6	7,3	15,9
	2 Interfere pouco	126	16,6	18,4	34,4
	3 Interfere	234	30,8	34,2	68,6
	4 Interfere muito	133	17,5	19,4	88,0
	5 Interfere excessivamente	82	10,8	12,0	100,0
	Total	684	90,1	100,0	
Ausente	Sistema	75	9,9		
Total		759	100,0		

Na questão **P9.8 42,0%** dos entrevistados responderam que enfrentam dificuldades para alcançar as metas, em virtude de ter que ir a clínica para bater o ponto na entrada e na

saída, enquanto, **58,0%** dos respondentes disseram que não tem dificuldade para alcançar as metas, em virtude de ter que ir a clínica para bater o ponto na entrada e na saída.

**P9.8 - Dificuldades no alcance das metas: Ter que ir à Clínica para bater ponto na entrada e na saída**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	397	52,3	58,0	58,0
	1 Interfere muito pouco	68	9,0	9,9	68,0
	2 Interfere pouco	64	8,4	9,4	77,3
	3 Interfere	55	7,2	8,0	85,4
	4 Interfere muito	38	5,0	5,6	90,9
	5 Interfere excessivamente	62	8,2	9,1	100,0
	Total	684	90,1	100,0	
Ausente	Sistema	75	9,9		
Total		759	100,0		

Na questão **P9.9 50,6%** dos entrevistados responderam que enfrentam dificuldades para alcançar as metas, em virtude da organização do seu processo de trabalho inadequada, enquanto, **49,4%** dos respondentes disseram que não tem dificuldade para alcançar as metas, em virtude da organização do seu processo de trabalho estar inadequada.

**P9.9 - Dificuldades no alcance das metas: A organização do seu processo de trabalho é inadequada**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	338	44,5	49,4	49,4
	1 Interfere muito pouco	91	12,0	13,3	62,7
	2 Interfere pouco	88	11,6	12,9	75,6
	3 Interfere	98	12,9	14,3	89,9
	4 Interfere muito	40	5,3	5,8	95,8
	5 Interfere excessivamente	29	3,8	4,2	100,0
	Total	684	90,1	100,0	
Ausente	Sistema	75	9,9		
Total		759	100,0		

Na questão **P9.10 46,9%** dos entrevistados responderam que enfrentam dificuldades para alcançar as metas, em virtude de ter que realizar ações de prevenção e promoção de doenças e agravos, enquanto, **53,1%** dos respondentes disseram que não tem

dificuldade para alcançar as metas, em virtude de ter que realizar ações de prevenção e promoção de doenças e agravos.

**P9.10 - Dificuldades no alcance das metas: Ter que realizar ações de prevenção e promoção de doenças e agravos**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	363	47,8	53,1	53,1
	1 Interfere muito pouco	83	10,9	12,1	65,2
	2 Interfere pouco	103	13,6	15,1	80,3
	3 Interfere	81	10,7	11,8	92,1
	4 Interfere muito	32	4,2	4,7	96,8
	5 Interfere excessivamente	22	2,9	3,2	100,0
	Total	684	90,1	100,0	
Ausente	Sistema	75	9,9		
Total		759	100,0		

Na questão **P9.11 54,8%** dos entrevistados responderam que enfrentam dificuldades para alcançar as metas, em virtude das condições de esgotamento sanitário (esgoto à céu aberto, valas negras) nas ruas que precisam percorrer pela comunidade, enquanto, **45,2%** dos respondentes disseram que não tem dificuldade para alcançar as metas, em virtude das condições de esgotamento sanitário (esgoto à céu aberto, valas negras) nas ruas que percorrem no território.

**P9.11 - Dificuldades no alcance das metas: As condições de esgotamento sanitário (esgoto à céu aberto, valas negras) nas ruas que você percorre**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	309	40,7	45,2	45,2
	1 Interfere muito pouco	84	11,1	12,3	57,5
	2 Interfere pouco	76	10,0	11,1	68,6
	3 Interfere	95	12,5	13,9	82,5
	4 Interfere muito	61	8,0	8,9	91,4
	5 Interfere excessivamente	59	7,8	8,6	100,0
	Total	684	90,1	100,0	
Ausente	Sistema	75	9,9		
Total		759	100,0		

Na questão **P10 66,4%** dos entrevistados responderam que o seu vínculo com a comunidade fica prejudicado em função das questões respondidas na P9 (dificuldades para atingir as metas), enquanto, **33,6%** dos respondentes disseram que não acham que o seu vínculo com a comunidade fica prejudicado em função das questões respondidas na P9 (dificuldades para atingir as metas).

**P10 - Em que medida você acha que as questões relacionadas à meta de visitas domiciliares que você acabou de classificar prejudicam o seu vínculo com a comunidade que você atende?**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não prejudica	230	30,3	33,6	33,6
	1 Prejudica muito pouco	79	10,4	11,5	45,2
	2 Prejudica pouco	104	13,7	15,2	60,4
	3 Prejudica	152	20,0	22,2	82,6
	4 Prejudica muito	84	11,1	12,3	94,9
	5 Prejudica excessivamente	35	4,6	5,1	100,0
	Total	684	90,1	100,0	
Ausente	Sistema	75	9,9		
Total		759	100,0		

Na questão **P11 83,9%** dos entrevistados responderam que não tem dificuldade em desenvolver ações de integração entre a equipe de saúde e os moradores da sua microárea, enquanto, **15,3%** dos respondentes disseram que tem dificuldade em desenvolver ações de integração entre a equipe de saúde e os moradores da sua microárea. Somente 0,8% dos entrevistados não responderam a pergunta.

**P11 - Você tem dificuldade em desenvolver ações de integração entre a equipe de saúde e os moradores da sua microárea?**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido		6	,8	,8	,8
	Não	637	83,9	83,9	84,7
	Sim	116	15,3	15,3	100,0
	Total	759	100,0	100,0	

Na questão **P12\_1.1 91,0%** dos entrevistados responderam que nunca tiveram problemas de receptividade com os moradores na comunidade, durante a realização das visitas domiciliares, enquanto, **9,0%** dos respondentes disseram que já tiveram algum problema de receptividade por parte dos moradores nas visitas domiciliares.

**P12\_1.1 - receptividade da comunidade: Quando os moradores apresentam mau humor ou agem com grosserias, estupidez ou ofensas**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	11	1,4	9,0	9,0
	1 Interfere muito pouco	8	1,1	6,6	15,6
	2 Interfere pouco	24	3,2	19,7	35,2
	3 Interfere	26	3,4	21,3	56,6
	4 Interfere muito	25	3,3	20,5	77,0
	5 Interfere excessivamente	28	3,7	23,0	100,0
	Total	122	16,1	100,0	
Ausente	Sistema	637	83,9		
Total		759	100,0		

Na questão **P12\_1.2 89,30%** dos entrevistados responderam que tiveram pedidos dos moradores para resolver problemas fora das suas funções (um pedido de quebra galho ou jeitinho) durante a realização das visitas domiciliares, enquanto, **10,7%** dos respondentes disseram que já tiveram algum problema em resolver (um pedido de quebra galho ou jeitinho) por parte dos moradores nas visitas domiciliares.

**P12\_1.2 - receptividade da comunidade: Quando os moradores pedem para “quebrar galho” ou para dar um “jeitinho” (um favor para além das suas funções )**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	13	1,7	10,7	10,7
	1 Interfere muito pouco	4	,5	3,3	13,9
	2 Interfere pouco	14	1,8	11,5	25,4
	3 Interfere	29	3,8	23,8	49,2
	4 Interfere muito	27	3,6	22,1	71,3
	5 Interfere excessivamente	35	4,6	28,7	100,0
	Total	122	16,1	100,0	
Ausente	Sistema	637	83,9		
Total		759	100,0		

Na questão **P12\_1.3 82,8%** dos entrevistados responderam que tiveram problemas com moradores em função das reclamações que eles fazem na ouvidoria, enquanto, **17,2%** dos respondentes disseram que já nunca tiveram problema com moradores em função das reclamações que eles realizaram na Ouvidoria.

**P12\_1.3 - receptividade da comunidade: Reclamações dos moradores na ouvidoria que criam muita tensão**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	21	2,8	17,2	17,2

	1 Interfere muito pouco	13	1,7	10,7	27,9
	2 Interfere pouco	25	3,3	20,5	48,4
	3 Interfere	28	3,7	23,0	71,3
	4 Interfere muito	18	2,4	14,8	86,1
	5 Interfere excessivamente	17	2,2	13,9	100,0
	Total	122	16,1	100,0	
Ausente	Sistema	637	83,9		
Total		759	100,0		

Na questão **P12\_1.4 91,8%** dos entrevistados responderam que já tiveram problemas de receptividade com os moradores cujas famílias apresentam problemas familiares mais complexos (saúde mental, violência familiar, familiares presos etc.) durante a realização das visitas domiciliares, enquanto, **8,2%** dos respondentes disseram que nunca tiveram algum problema de receptividade com essa famílias.

**P12\_1.4 - receptividade da comunidade: Quando os moradores apresentam problemas complexos (saúde mental, social, violência, familiares presos etc.)**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	10	1,3	8,2	8,2
	1 Interfere muito pouco	9	1,2	7,4	15,6
	2 Interfere pouco	20	2,6	16,4	32,0
	3 Interfere	34	4,5	27,9	59,8
	4 Interfere muito	24	3,2	19,7	79,5
	5 Interfere excessivamente	25	3,3	20,5	100,0
	Total	122	16,1	100,0	
Ausente	Sistema	637	83,9		
Total		759	100,0		

Na questão **P12\_2.1 77,9%** dos entrevistados responderam que já tiveram problemas em agir com cordialidade e tolerância quando são recebidos de forma grosseira durante a realização das visitas domiciliares, enquanto, **22,1%** dos respondentes disseram que nunca tiveram problema na receptividade por parte dos moradores nas visitas domiciliares.

**P12\_2.1 - organização do trabalho: Ter que agir com cordialidade, paciência e tolerância mesmo quando mal recebido pelos moradores**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	27	3,6	22,1	22,1

	1 Interfere muito pouco	19	2,5	15,6	37,7
	2 Interfere pouco	14	1,8	11,5	49,2
	3 Interfere	29	3,8	23,8	73,0
	4 Interfere muito	17	2,2	13,9	86,9
	5 Interfere excessivamente	16	2,1	13,1	100,0
	Total	122	16,1	100,0	
Ausente	Sistema	637	83,9		
Total		759	100,0		

Na questão **P12\_2.2 91,2%** dos entrevistados responderam que já tiveram pedidos de quebra galho por parte dos moradores em relação a organização do trabalho, enquanto, **9,8%** dos respondentes disseram que nunca tiveram pedidos fora das suas funções por parte dos moradores durante a realização das visitas domiciliares.

**P12\_2.2 - organização do trabalho: Quando os moradores pedem para “quebrar galho” ou para dar um “jeitinho” (um favor para além das suas funções )**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	12	1,6	9,8	9,8
	1 Interfere muito pouco	7	,9	5,7	15,6
	2 Interfere pouco	15	2,0	12,3	27,9
	3 Interfere	32	4,2	26,2	54,1
	4 Interfere muito	28	3,7	23,0	77,0
	5 Interfere excessivamente	28	3,7	23,0	100,0
	Total	122	16,1	100,0	
Ausente	Sistema	637	83,9		
Total		759	100,0		

Na questão **P12\_2.3 91,2%** dos entrevistados responderam que já tiveram problemas de reclamação dos moradores porque a clínica não está atendendo as expectativas dos moradores, enquanto, **9,8%** dos respondentes disseram que nunca tiveram reclamações por parte dos moradores em relação às expectativas que devem ser ofertados pela clínica.

**P12\_2.3 - organização do trabalho: Quando os serviços oferecidos pela clínica não atendem a expectativa dos moradores**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	6	,8	4,9	4,9
	1 Interfere muito pouco	6	,8	4,9	9,8



	2 Interfere pouco	9	1,2	7,4	17,2
	3 Interfere	35	4,6	28,7	45,9
	4 Interfere muito	32	4,2	26,2	72,1
	5 Interfere excessivamente	34	4,5	27,9	100,0
	Total	122	16,1	100,0	
Ausente	Sistema	637	83,9		
Total		759	100,0		

Na questão **P12\_2.4 82,8%** dos entrevistados responderam que já tiveram problemas com os os moradores por reclamação junto a ouvidoria, em relação a organização do trabalho, enquanto, **17,2%** dos respondentes disseram que nunca tiveram problemas com os moradores por reclamação junto a ouvidoria.

**P12\_2.4 - organização do trabalho: Reclamações dos moradores na ouvidoria que criam muita tensão**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	21	2,8	17,2	17,2
	1 Interfere muito pouco	12	1,6	9,8	27,0
	2 Interfere pouco	29	3,8	23,8	50,8
	3 Interfere	26	3,4	21,3	72,1
	4 Interfere muito	18	2,4	14,8	86,9
	5 Interfere excessivamente	16	2,1	13,1	100,0
	Total	122	16,1	100,0	
Ausente	Sistema	637	83,9		
Total		759	100,0		

Na questão **P12\_2.5 91,8%** dos entrevistados responderam que já tiveram problemas para realizar as visitas domiciliares em famílias que apresentam problemas mais complexos ( saúde mental, Membros da família preso, etc.), enquanto, **8,2%** dos respondentes disseram que nunca tiveram problemas com os moradores por causa desses problemas.

**P12\_2.5 - organização do trabalho: Quando os moradores apresentam problemas complexos (saúde mental, social, violência, membros da família presos etc.)**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	10	1,3	8,2	8,2
	1 Interfere muito pouco	8	1,1	6,6	14,8
	2 Interfere pouco	22	2,9	18,0	32,8

	3 Interfere	38	5,0	31,1	63,9
	4 Interfere muito	21	2,8	17,2	81,1
	5 Interfere excessivamente	23	3,0	18,9	100,0
	Total	122	16,1	100,0	
Ausente	Sistema	637	83,9		
Total		759	100,0		

Na questão **P12\_2.6 86,1%** dos entrevistados responderam que já tiveram problemas com os os moradores durante a realização das visitas domiciliares, em famílias em situação de risco e vulnerabilidade, enquanto, **13,9%** dos respondentes disseram que nunca tiveram problemas com os moradores por conta desses problemas.

**P12\_2.6 - organização do trabalho: Famílias em situação de risco e vulnerabilidade (desempregados, com deficiência, baixa escolaridade, analfabetismo etc.)**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	17	2,2	13,9	13,9
	1 Interfere muito pouco	12	1,6	9,8	23,8
	2 Interfere pouco	24	3,2	19,7	43,4
	3 Interfere	29	3,8	23,8	67,2
	4 Interfere muito	21	2,8	17,2	84,4
	5 Interfere excessivamente	19	2,5	15,6	100,0
	Total	122	16,1	100,0	
Ausente	Sistema	637	83,9		
Total		759	100,0		

Na questão **P13.1 70,5%** dos entrevistados responderam que já tiveram dificuldade na realização das ações coletivas de educação em saúde por falta infraestrutura e logística na microárea para realizar ações educativas, enquanto, **29,5%** dos respondentes disseram que nunca tiveram problemas em realizar ações coletivas de educação em saúde.

**P13.1 - Dificuldade nas ações coletivas de educação em saúde: Falta infraestrutura e logística na microárea para realizar ações educativas**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	224	29,5	29,5	29,5
	1 Interfere muito pouco	62	8,2	8,2	37,7
	2 Interfere pouco	114	15,0	15,0	52,7
	3 Interfere	173	22,8	22,8	75,5

4 Interfere muito	96	12,6	12,6	88,1
5 Interfere excessivamente	90	11,9	11,9	100,0
Total	759	100,0	100,0	

Na questão **P13.2 60,1%** dos entrevistados responderam que já tiveram dificuldades nas realizações de ações coletivas de educação em saúde devido a Infraestrutura inadequada na clínica, enquanto, **39,9%** dos respondentes disseram que nunca tiveram dificuldades nas realizações de ações coletivas de educação em saúde devido a Infraestrutura inadequada na clínica.

**P13.2 - Dificuldade nas ações coletivas de educação em saúde: Infraestrutura inadequada na clínica**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	303	39,9	39,9	39,9
	1 Interfere muito pouco	83	10,9	10,9	50,9
	2 Interfere pouco	101	13,3	13,3	64,2
	3 Interfere	132	17,4	17,4	81,6
	4 Interfere muito	78	10,3	10,3	91,8
	5 Interfere excessivamente	62	8,2	8,2	100,0
	Total	759	100,0	100,0	

Na questão **P13.3 78,4%** dos entrevistados responderam que já tiveram dificuldades nas realizações de ações coletivas de educação em saúde devido a falta de reposição de material ou manutenção de equipamentos eletrônicos, enquanto, **21,6%** dos respondentes disseram que nunca tiveram dificuldades nas realizações de ações coletivas de educação em saúde devido a falta de reposição de material ou manutenção de equipamentos eletrônicos.

**P13.3 - Dificuldade nas ações coletivas de educação em saúde: Falta de reposição de material ou manutenção de equipamentos eletrônicos**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	164	21,6	21,6	21,6
	1 Interfere muito pouco	74	9,7	9,7	31,4
	2 Interfere pouco	123	16,2	16,2	47,6

3 Interfere	172	22,7	22,7	70,2
4 Interfere muito	133	17,5	17,5	87,7
5 Interfere excessivamente	93	12,3	12,3	100,0
Total	759	100,0	100,0	

Na questão **P13.4 61,5%** dos entrevistados responderam que já tiveram dificuldades nas realizações de ações coletivas de educação em saúde devido a dificuldade de agendar locais para a realização das ações, enquanto, **38,5%** dos respondentes disseram que nunca tiveram dificuldades nas realizações de ações coletivas de educação em saúde em virtude da dificuldade de agendar locais.

**P13.4 - Dificuldade nas ações coletivas de educação em saúde: Dificuldade de agendar locais para realizar as ações**

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido 0 Não interfere nada	292	38,5	38,5	38,5
1 Interfere muito pouco	73	9,6	9,6	48,1
2 Interfere pouco	116	15,3	15,3	63,4
3 Interfere	160	21,1	21,1	84,5
4 Interfere muito	64	8,4	8,4	92,9
5 Interfere excessivamente	54	7,1	7,1	100,0
Total	759	100,0	100,0	

Na questão **P14.1 63,2%** dos entrevistados responderam que já tiveram dificuldades para conseguir a reposição do uniforme, que é indispensável para transitar no território, enquanto, **36,8%** dos respondentes disseram que nunca tiveram dificuldades para a reposição do uniforme e que o mesmo não interfere na realização do trabalho.

**P14.1 - saúde e segurança no trabalho: Uniforme indisponível**

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido 0 Não interfere nada	279	36,8	36,8	36,8
1 Interfere muito pouco	65	8,6	8,6	45,3
2 Interfere pouco	69	9,1	9,1	54,4
3 Interfere	115	15,2	15,2	69,6
4 Interfere muito	100	13,2	13,2	82,7

5 Interfere excessivamente	131	17,3	17,3	100,0
Total	759	100,0	100,0	

Na questão **P14.2 89,2%** dos entrevistados responderam que o uniforme é quente e desconfortável causando problemas de alergias, enquanto, **10,8%** dos respondentes consideram o uniforme adequado e relatam que nunca tiveram problemas de alergia.

**P14.2 - saúde e segurança no trabalho: Uniforme desconfortável e quente**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	82	10,8	10,8	10,8
	1 Interfere muito pouco	23	3,0	3,0	13,8
	2 Interfere pouco	66	8,7	8,7	22,5
	3 Interfere	88	11,6	11,6	34,1
	4 Interfere muito	147	19,4	19,4	53,5
	5 Interfere excessivamente	353	46,5	46,5	100,0
	Total	759	100,0	100,0	

Na questão **P14.3 73,5%** dos entrevistados responderam que nunca receberam material de saúde e segurança do trabalho (luva, máscara, bota, etc.) e que a falta destes interfere na realização do trabalho, enquanto, **36,5%** dos respondentes que também não receberam, consideram que a ausência dos mesmos não interfere na realização do trabalho.

**P14.3 - saúde e segurança no trabalho: Equipamento de proteção individual indisponível (luva, máscara, bota)**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	277	36,5	36,5	36,5
	1 Interfere muito pouco	53	7,0	7,0	43,5
	2 Interfere pouco	68	9,0	9,0	52,4
	3 Interfere	107	14,1	14,1	66,5
	4 Interfere muito	98	12,9	12,9	79,4
	5 Interfere excessivamente	156	20,6	20,6	100,0
	Total	759	100,0	100,0	

Na questão **P14.4 48,5%** dos entrevistados responderam que o deslocamento ao final do dia até a clínica para bater o ponto de saída interfere no trabalho, enquanto, **51,5%** dos respondentes consideram que esse deslocamento não interfere na realização do trabalho.

**P14.4 - saúde e segurança no trabalho: Longo deslocamento para marcar ponto**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	391	51,5	51,5	51,5
	1 Interfere muito pouco	77	10,1	10,1	61,7
	2 Interfere pouco	60	7,9	7,9	69,6
	3 Interfere	84	11,1	11,1	80,6
	4 Interfere muito	69	9,1	9,1	89,7
	5 Interfere excessivamente	78	10,3	10,3	100,0
	Total	759	100,0	100,0	

Na questão **P14.5 62,2%** dos entrevistados responderam que acham longo e cansativo o deslocamento da clínica até a microárea onde atuam, enquanto, **37,8%** dos respondentes não consideram a distância cansativa.

**P14.5 - saúde e segurança no trabalho: Longo deslocamento da unidade à microárea**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	287	37,8	37,8	37,8
	1 Interfere muito pouco	81	10,7	10,7	48,5
	2 Interfere pouco	89	11,7	11,7	60,2
	3 Interfere	110	14,5	14,5	74,7
	4 Interfere muito	91	12,0	12,0	86,7
	5 Interfere excessivamente	101	13,3	13,3	100,0
	Total	759	100,0	100,0	

Na questão **P15 67,1%** dos entrevistados responderam que a clínica oferece apoio para lidar com os problemas enfrentados pelos trabalhadores, enquanto, **37,8%** dos respondentes disseram que a clínica não oferece serviço de apoio aos problemas dos agentes..

**P15 - A unidade em que você trabalha oferece apoio para lidar com os problemas dos trabalhadores?**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Não	250	32,9	32,9	32,9
	Sim	509	67,1	67,1	100,0
	Total	759	100,0	100,0	

Na questão **P16.1 87,6%** dos entrevistados responderam que acabam absorvendo os problemas dos moradores e que isso impacta na própria saúde, enquanto, **37,8%** dos respondentes disseram que não absorvem os problemas dos moradores.

**P16.1 - sobrecarga emocional: Absorver os problemas dos moradores**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	94	12,4	12,4	12,4
	1 Interfere muito pouco	59	7,8	7,8	20,2
	2 Interfere pouco	129	17,0	17,0	37,2
	3 Interfere	202	26,6	26,6	63,8
	4 Interfere muito	140	18,4	18,4	82,2
	5 Interfere excessivamente	135	17,8	17,8	100,0
	Total	759	100,0	100,0	

Na questão **P16.2 87,2%** dos entrevistados responderam que acabam absorvendo os problemas dos moradores, por ter que lidar com problemas psicológicos graves dos moradores e que isso impacta na sua própria saúde, enquanto, **12,8%** dos respondentes disseram que não absorvem os problemas dos moradores.

**P16.2 - sobrecarga emocional: Ter que lidar com os problemas psicológicos graves dos moradores**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	97	12,8	12,8	12,8
	1 Interfere muito pouco	59	7,8	7,8	20,6
	2 Interfere pouco	110	14,5	14,5	35,0
	3 Interfere	205	27,0	27,0	62,1
	4 Interfere muito	141	18,6	18,6	80,6
	5 Interfere excessivamente	147	19,4	19,4	100,0
	Total	759	100,0	100,0	

Na questão **P16.3 83,3%** dos entrevistados responderam que acabam tendo sobrecarga emocional por ter que lidar com a receptividade negativa dos moradores e que isso impacta na própria saúde, enquanto, **16,7%** dos respondentes disseram que não tem sobrecarga emocional por causa da receptividade negativa dos moradores.

**P16.3 - sobrecarga emocional: Ter que lidar com a receptividade negativa do morador**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	127	16,7	16,7	16,7
	1 Interfere muito pouco	92	12,1	12,1	28,9
	2 Interfere pouco	115	15,2	15,2	44,0
	3 Interfere	178	23,5	23,5	67,5
	4 Interfere muito	130	17,1	17,1	84,6
	5 Interfere excessivamente	117	15,4	15,4	100,0
	Total	759	100,0	100,0	

Na questão **P16.4 81,7%** dos entrevistados responderam que acabam tendo sobrecarga emocional por ter que lidar com conflitos familiares dos moradores durante as visitas e que isso impacta na própria saúde, enquanto, **18,3%** dos respondentes disseram que não tem problema de sobrecarga emocional por ter que lidar com os conflitos familiares dos moradores.

**P16.4 - sobrecarga emocional: Ter que lidar com conflitos familiares**



		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	139	18,3	18,3	18,3
	1 Interfere muito pouco	71	9,4	9,4	27,7
	2 Interfere pouco	149	19,6	19,6	47,3
	3 Interfere	192	25,3	25,3	72,6
	4 Interfere muito	109	14,4	14,4	87,0
	5 Interfere excessivamente	99	13,0	13,0	100,0
	Total	759	100,0	100,0	

Na questão **P16.5 90,6%** dos entrevistados responderam que acabam tendo sobrecarga emocional por ter que lidar com a frustração devido à incapacidade de resolução dos problemas dos moradores durante as visitas, enquanto, **9,4%** dos respondentes disseram que não tem problema de sobrecarga emocional por ter que lidar com a frustração pela incapacidade de resolução de problemas dos moradores.

**P16.5 - sobrecarga emocional: Ter que lidar com a frustração da incapacidade de resolução de problemas**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	71	9,4	9,4	9,4
	1 Interfere muito pouco	46	6,1	6,1	15,4
	2 Interfere pouco	105	13,8	13,8	29,2
	3 Interfere	194	25,6	25,6	54,8
	4 Interfere muito	144	19,0	19,0	73,8
	5 Interfere excessivamente	199	26,2	26,2	100,0
	Total	759	100,0	100,0	

Na questão **P16.6 79,7%** dos entrevistados responderam que acabam tendo sobrecarga emocional por ter que lidar com a instabilidade da segurança do território durante as visitas, enquanto, **20,3%** dos respondentes disseram que não tem problema de sobrecarga emocional por ter que lidar com a instabilidade da segurança no território.

**P16.6 - sobrecarga emocional: Ter que lidar com a instabilidade do território (tiroteio, operações policiais etc.)**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	154	20,3	20,3	20,3
	1 Interfere muito pouco	58	7,6	7,6	27,9
	2 Interfere pouco	82	10,8	10,8	38,7
	3 Interfere	125	16,5	16,5	55,2
	4 Interfere muito	130	17,1	17,1	72,3

5 Interfere excessivamente	210	27,7	27,7	100,0
Total	759	100,0	100,0	

Na questão **P16.7 65,0%** dos entrevistados responderam que acabam tendo sobrecarga emocional por ter que lidar com situações de abuso sexual nas famílias durante as visitas, enquanto, **35,0%** dos respondentes disseram que não tem problema de sobrecarga emocional por ter que lidar com casos de abuso sexual nas famílias.

**P16.7 - sobrecarga emocional: Ter que lidar com casos de abuso sexual nas famílias**

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido 0 Não interfere nada	266	35,0	35,0	35,0
1 Interfere muito pouco	83	10,9	10,9	46,0
2 Interfere pouco	82	10,8	10,8	56,8
3 Interfere	110	14,5	14,5	71,3
4 Interfere muito	85	11,2	11,2	82,5
5 Interfere excessivamente	133	17,5	17,5	100,0
Total	759	100,0	100,0	

Na questão **P16.8 45,2%** dos entrevistados responderam que acabam tendo sobrecarga emocional por ter que lidar com a suspeita de estar colaborando com o tráfico ou a polícia durante as visitas, enquanto, **54,8%** dos respondentes disseram que não tem problema de sobrecarga emocional por ter que lidar com a suspeita de estar colaborando com o tráfico ou a polícia.

**P16.8 - sobrecarga emocional: Ter que lidar com a suspeita de estar colaborando com o tráfico ou a polícia**

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido 0 Não interfere nada	416	54,8	54,8	54,8
1 Interfere muito pouco	52	6,9	6,9	61,7
2 Interfere pouco	32	4,2	4,2	65,9
3 Interfere	74	9,7	9,7	75,6
4 Interfere muito	73	9,6	9,6	85,2
5 Interfere excessivamente	112	14,8	14,8	100,0
Total	759	100,0	100,0	

Na questão **P16.9 48,9%** dos entrevistados responderam que acabam tendo sobrecarga emocional por ter que lidar com assédio moral ou sexual durante as visitas, enquanto, **51,1%** dos respondentes disseram que não tem problema de sobrecarga emocional por ter que lidar com assédio moral ou sexual.

**P16.9 - sobrecarga emocional: Ser assediado moral e/ou sexualmente**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	388	51,1	51,1	51,1
	1 Interfere muito pouco	67	8,8	8,8	59,9
	2 Interfere pouco	49	6,5	6,5	66,4
	3 Interfere	86	11,3	11,3	77,7
	4 Interfere muito	59	7,8	7,8	85,5
	5 Interfere excessivamente	110	14,5	14,5	100,0
	Total	759	100,0	100,0	

Na questão **P16.10 74,0%** dos entrevistados responderam que acabam tendo sobrecarga emocional por ter que lidar com a violência doméstica durante as visitas, enquanto, **26,0%** dos respondentes disseram que não tem problema de sobrecarga emocional por ter que lidar com problemas de violência doméstica.

**P16.10 - sobrecarga emocional: Ter que lidar com violência doméstica (contra idosos, crianças, mulheres etc)**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não interfere nada	197	26,0	26,0	26,0
	1 Interfere muito pouco	67	8,8	8,8	34,8
	2 Interfere pouco	120	15,8	15,8	50,6
	3 Interfere	131	17,3	17,3	67,9
	4 Interfere muito	118	15,5	15,5	83,4
	5 Interfere excessivamente	126	16,6	16,6	100,0
	Total	759	100,0	100,0	

Na questão **P17 79,6%** dos entrevistados responderam que resolvem os seus problemas de saúde na própria equipe ou na própria clínica, enquanto, **20,4%** dos respondentes disseram que resolvem seus problemas de saúde em outras unidades ou outros locais.

**P17 - Onde você resolve seus problemas de saúde?**

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa

Válido	1 Na minha própria equipe	425	56,0	56,0	56,0
	2 Na minha unidade, mas com outra equipe	179	23,6	23,6	79,6
	3 Em outra unidade	31	4,1	4,1	83,7
	4 Não tenho acesso a serviços de saúde	7	,9	,9	84,6
	5 Outro local	117	15,4	15,4	100,0
	Total	759	100,0	100,0	

Na questão **P18 82,9%** dos entrevistados responderam que nunca sofreram algum acidente de trabalho, enquanto, **17,1%** dos respondentes disseram que já sofreram algum tipo de acidente durante a jornada de trabalho.

**P18 - Já sofreu algum acidente de trabalho?**

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Não	629	82,9	82,9	82,9
	Sim	130	17,1	17,1	100,0
	Total	759	100,0	100,0	

## 5 Discussão

A realização do estudo possibilitou a identificação de diversos problemas que dificultam a realização do trabalho dos agentes e impactam diretamente a sua saúde. Tais problemas produzem impacto negativo sobre a saúde desses profissionais, além de gerar uma sobrecarga de trabalho que afeta diretamente a qualidade de vida desses profissionais e consequentemente, o resultado do seu trabalho.

Dessa forma, a pesquisa possibilitou confirmar que existem no ambiente de trabalho dos ACS um grande número de situações que podem se enquadrar em casos que produzem agravos e riscos à saúde. Isso indica oportunidade de discussão sobre a atuação dos ACS e a possibilidade de modificações nos processos de trabalho, que possam produzir transformações que mitiguem esses problemas e minimizem os riscos à saúde destes profissionais.

A análise dos resultados permitiu verificar que os ACS estão trabalhando, muitas vezes, entre o limiar da saúde e da doença, e demasiadamente expostos a situações insalubres e perigosas, em particular em certas situações de tensão que podem causar estresse e levar ao desenvolvimento de distúrbios psicológicos, além do risco eminente de vida, por

estarem desenvolvendo suas funções em um território que apresenta um elevado grau de violência urbana.

Nesse contexto, de violência urbana não foram poucos os relatos de agentes que tiveram que enfrentar tiroteios durante a realização das visitas domiciliares, e foram obrigados a adotar medidas emergenciais e drásticas para não serem atingidos por uma bala perdida e engrossar essa triste estatística do Estado do Rio de Janeiro.

Outro ponto relevante apontado pelos participantes foi sobre o fato da Unidade de Saúde não possuir uma infraestrutura de apoio psicossocial adequada para atender os trabalhadores. Segundo os relatos, isto tem causado afastamentos do trabalho por doenças psicossociais, além dos afastamentos para tratamentos de saúde, em virtude das situações degradantes de infraestrutura no território, o grande número de conflitos de violência familiar, além da constante tensão existente entre tráfico de drogas e a polícia.

Com relação ao absenteísmo por problemas de saúde, a pesquisa não abordou essa questão de forma estruturada, entretanto, é possível identificar através do grupo de perguntas que abordavam a saúde do trabalhador um volume razoável de problemas que sobre afastamentos por conta de situações de agravos e riscos à saúde bem como de suas consequências sobre a saúde física ou psíquica.

É importante ainda destacar que a maioria dos problemas descritos por esses profissionais estão relacionados à forma de organização do trabalho dentro da Unidade de Saúde. Nesse contexto, foi possível destacar nos depoimentos e reclamações dos ACS o baixo grau de influência que eles têm nos processos de trabalho.

Por fim um elemento de destaque neste estudo é que, embora em condições desfavoráveis e bastante adversas, os ACS demonstram compromisso e uma dedicação fantástica, na realização do seu trabalho, demonstrando estar sempre dispostos a atender essa população que vive em regiões degradadas pela omissão do Estado e a margem das políticas públicas.

## **6 Equipe**

- Hugo Cesar Bellas (ENSP/FIOCRUZ) - Coordenador
- Alessandro Jatobá (CEE/FIOCRUZ) - Coordenador
- Paulo Victor Rodrigues de Carvalho (IEN)
- Isabella Koster (CSEGSF/ENSP/TEIAS-Escola Manguinhos/FIOCRUZ)
- Paulo Borges (ICICT/FIOCRUZ)

## Referências

1. Conferência Internacional sobre Cuidados Primários de Saúde. Declaração de Alma-Ata. Alma-Ata; USSR;; 1978.
2. Ministério da Saúde. Política Nacional de Atenção Básica. Brasília - DF;; 2012.
3. Dias C, Rigotto M, Augusto GdS, Cancio J, Hoefel MdGL. Saúde ambiental e saúde do trabalhador na atenção primária à saúde, no SUS: oportunidades e desafios. *Ciência & Saúde Coletiva*. 2009; p. 2061-2070.
4. Kalsbeek WD, Agans RP. Sampling and Weighting in Household Telephone Surveys. In Lepkowski JM, Tucker C, Brick JM, De Leeuw ED, Japec L, Lavrakas PJ, et al. *Advances in Telephone Survey Methodology*. Miami: Wiley & Sons, Inc; 2006. p. 3-28.
5. Marcus A, Crane L. Telephone surveys in public health research. *Med Care*. 1986; 24: p. 97–112.
6. Harrington M, Sweeney M, Boilson A, O'Riordan J, Morris K, Bailie K, et al. Outcomes of a telephone survey. *Ir J Med Sci*. 2006.
7. Boland M, Sweeney M, Scallan E, Harrington M, Staines A. Emerging advantages and drawbacks of telephone surveying in public health research in Ireland and the U.K. *BMC Public Health*. 2006; 6(208).
8. Davies M. The use of computer assisted telephone interviewing for health surveys. *Aust N Z Public Health*. 1996; 20(103).
9. Giovanella L, Bousquat A, Fausto MCR, Fusaro ER, Mendonça MHM, Gagno J. Tipologia das Unidades Básicas de Saúde Brasileiras. ; 2015. Report No.: Nota Técnica 5/2015.

## Anexo II - Questionário

### **1 BRIEFING DO PROJETO**

Este estudo tem como objetivo investigar quais dificuldades já identificadas na atuação dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS) no território de Manguinhos se reproduzem nas demais unidades básicas do Município do Rio de Janeiro, e avaliar em que medida elas dificultam a execução das atribuições específicas descritas para os ACSs na Política Nacional de Atenção Básica (PNAB).

#### **1.1 Questionário**

O questionário conterá os seguintes blocos:

- Perfil do participante
- Pesquisa
- Envio de termo de consentimento livre e esclarecido

#### **1.2 Listagem**

Existirão duas listagens, sendo:

- 2197 entrevistados
- 04 operadores (ETAC)

#### **1.3 Amostragem /Cotas**

De uma população de 4.871 ACS (em dados do Cadastro Nacional de estabelecimentos de Saúde – CNES), foi calculada uma amostra aleatória simples de entrevistados de 2.197 agentes comunitários, todos do município do Rio de Janeiro, admitindo perda *a priori* de 30%, ou seja, com cota mínima de 1.690 entrevistas qualificadas.

Um pré-teste será realizado com 30 ACS selecionados aleatoriamente.

#### **1.4 Canais**

- ETAC

## **2 APRESENTAÇÃO**

Seja bem-vindo (a).

O Centro de Estudos Estratégicos da Fundação Oswaldo Cruz – FIOCRUZ está realizando uma pesquisa com o objetivo de identificar as principais dificuldades que os Agentes Comunitários de Saúde enfrentam para realizar as visitas domiciliares. Essa pesquisa permitirá um mapeamento das principais dificuldades enfrentadas por vocês, além de conhecer um pouco mais dos seus problemas no território. Os resultados poderão contribuir para minimizar as principais dificuldades, assim como para melhoria das condições de trabalho. Todas as informações coletadas serão armazenadas dentro dos mais rígidos critérios de segurança em nosso banco de dados e serão tratadas com sigilo, de acordo com os preceitos éticos vigentes em pesquisa científica. Essa entrevista é composta de 19 perguntas e sua participação deve levar em torno de 8 minutos. Você aceita participar dessa pesquisa?



### 3 PERFIL

Qual é o nome da Unidade de saúde em que você trabalha?

Em que Região fica sua unidade?

Qual é a sua idade?

Qual é o seu sexo?

Há quanto tempo você trabalha como Agente Comunitário de Saúde?

Qual a sua escolaridade?

1	Fundamental
2	Médio incompleto
3	Médio completo
4	Superior incompleto
5	Superior completo
6	Mestrado incompleto
7	Mestrado completo
8	Doutorado incompleto
9	Doutorado completo

Você fez o curso técnico de Agentes Comunitários de Saúde?

Há algum outro curso técnico de formação para ACS?

1	Sim
2	Não (iniciar questionário)

Que outro(s) curso(s) técnico(s) você fez para trabalhar como Agente Comunitário de Saúde?

### 4 QUESTIONÁRIO

P1. Vou fazer algumas afirmações relativas às condições de sua microárea e gostaria que você dissesse se concorda parcialmente, concorda totalmente, se é indiferente, se discorda parcialmente ou se discorda totalmente.

	CONCORDO PARCIALMENTE	CONCORDO TOTALMENTE	INDIFERENTE	DISCORDO PARCIALMENTE	DISCORDO TOTALMENTE
As condições de esgotamento sanitário (esgoto à céu aberto, valas negras etc.) nas ruas que você percorre atrapalham suas atividades diárias					

As condições precárias de infraestrutura da microárea (ruas e/ou ruelas esburacadas, iluminação deficiente, falta de calçada, terreno acidentado etc.) atrapalham suas atividades diárias.					
As condições extremas do clima em relação ao sol ou chuva me prejudicam as suas atividades diárias.					
A exposição a violência no território (tiroteio, incursão policial etc.) geram instabilidades e lhe impedem de realizar suas atividades de trabalho					
Situações de violência moral e/ou sexual me impedem de realizar minhas atividades de trabalho					

P2. Você encontra dificuldades para fazer e atualizar o cadastramento dos moradores da sua microárea?

1	Sim
2	Não

( pular para..P4)

P3. Vou listar algumas situações que, em tese, podem lhe atrapalhar quando você faz ou atualiza o cadastro dos moradores da sua microárea de atuação. Classifique de 0 a 5 o grau de a interferência dessas situações nas suas atividades de cadastramento e atualização dos cadastros, sendo:

0 Não interfere nada      1 Interfere muito pouco      2 Interfere pouco      3 Interfere      4 Interfere muito      5 Interfere excessivamente

		0	1	2	3	4	5
1	Não encontrar o morador que trabalha fora						
2	Não encontrar o morador que acorda tarde						
3	Quando o morador se recusa a me receber						
4	Dificuldade de ir a microárea por condições extremas do clima (sol e/ou chuva)						
5	Dificuldade de ir a microárea por exposição a violência (tiroteio, incursão policial)						
6	Não tenho treinamento adequado						
7	Número de famílias para acompanhar é muito grande						
8	Muitas outras funções a realizar (acompanhar, levar exames, busca ativa, carregar papelada para o território)						
9	Grande quantidade de interrupções pelos moradores ao longo do dia						

P4. Você recebe reclamações dos moradores sobre a utilização dos serviços de saúde oferecidos na rede municipal?

1	Sim
2	Não

( pular para P7)

P5. Vou listar algumas possíveis reclamações dos moradores de locais assistidos pela Estratégia Saúde da Família. Classifique de 0 a 5 o grau de a interferência dessas reclamações em relação ao vínculo de confiança da comunidade com você, sendo:

0 Não interfere nada      1 Interfere muito pouco      2 Interfere pouco      3 Interfere      4 Interfere muito      5 Interfere excessivamente

		0	1	2	3	4	5
1	O morador reclama que não resolvo os problemas dele						
2	Diferença entre o serviço anunciado pela prefeitura e o oferecido pela Clínica						
3	Agendamentos de procedimentos (como exames) e consultas especializadas, via SISREG, em locais distantes da residência						
4	Agendamentos de procedimentos (como exames) e consultas especializadas, via SISREG, são informados em cima da hora						
5	Falta de um sistema de transporte adequado para utilização pelos usuários com dificuldade de locomoção de casa para a unidade						

P6. A Política Nacional da Atenção Básica determina que o ACS deve realizar atividades programadas e de atenção à demanda espontânea. Em relação à infraestrutura da unidade de saúde e da organização do trabalho, classifique, de 0 a 5 o grau de a interferência dos aspectos que vou listar na realização de suas atividades programadas e de atenção à demanda espontânea, sendo:

0 Não interfere nada      1 Interfere muito pouco      2 Interfere pouco      3 Interfere      4 Interfere muito      5 Interfere excessivamente

Quanto à Infraestrutura da unidade de saúde:

	0	1	2	3	4	5
Espaço inadequado para atendimento ao usuário						
Pouca privacidade para atendimento ao usuário						
Ausência de uma sala de trabalho						
Material de escritório sem reposição						
Rede de internet instável						
O prontuário eletrônico é ruim ou inexistente, causando retrabalho						
Falta de um sistema de transporte adequado para utilização pelos usuários com dificuldade de locomoção até a unidade						

Quanto à Organização do Trabalho:

	0	1	2	3	4	5
Reuniões e cursos repentinos, sem aviso prévio						
Entrega de documentos aos moradores						
Interrupções durante a realização das atividades						
Marcações de exames via SISREG informados em cima da hora, causando retrabalho						
Atividades manuais repetitivas (digitação, conferência de documentos etc)						
Ter que gritar ou falar alto para me comunicar						

Exposição a violência no território (tiroteio, incursão policial)					
Dificuldade de agendar locais para as ações de promoção e prevenção					

P7. Qual a sua meta programada para visita domiciliar na sua microárea?

1	Não tenho meta	(pular para. P9.)
2	de 50 a 75%	
3	de 75 a 99%	
4	100%	
5	Não conheço a meta	(pular para. P9.)
6	Outro valor.	(pular para. P9.)

P8. Você consegue alcançar sua meta mensal das visitas domiciliares na sua microárea?

1	Sim	(pular para. P12.)
2	Não	

P9. Vou dizer alguns fatores que podem estar lhe atrapalhando no alcance da sua meta de visitas domiciliares. Classifique de 0 a 5 o grau de a interferência desses aspectos na realização de sua meta, sendo:

0	1	2	3	4	5
Não interfere nada	Interfere muito pouco	Interfere pouco	Interfere	Interfere muito	Interfere excessivamente

		0	1	2	3	4	5
1	A grande quantidade de tempo dispendido para ouvir os moradores						
2	Dificuldade de ir a microárea por condições extremas do clima (sol e/ou chuva)						
3	Dificuldade de ir a microárea por exposição a violência (tiroteio, incursão policial etc.)						
4	As Interrupções no processo de trabalho durante a realização das suas atividades						
5	O grande número de famílias para atender						
6	O Excesso de pedidos, pelos moradores, que não competem à responsabilidade da equipe						
7	Dificuldade de encontrar o morador						
8	Ter que ir à Clínica para bater ponto na entrada e na saída						
9	A organização do seu processo de trabalho é inadequada						
10	Ter que realizar ações de prevenção e promoção de doenças e agravos						
	As condições de esgotamento sanitário (esgoto à céu aberto, valas negras) nas ruas que você percorre						

P10. De 0 a 5, sendo 0 (não prejudica) e 5 (prejudica excessivamente), em que medida você acha que as questões relacionadas à meta de visitas domiciliares que você acabou de classificar prejudicam o seu vínculo com a comunidade que você atende?

0	1	2	3	4	5
Não prejudica	Prejudica muito pouco	Prejudica pouco	Prejudica	Prejudica muito	Prejudica excessivamente

P11. Você tem dificuldade em desenvolver ações de integração entre a equipe de saúde e os moradores da sua microárea?

1	Sim	
2	Não	( pular para P14)

P.12 Vou listar algumas possíveis ocorrências com relação à receptividade da comunidade e à organização do trabalho, e gostaria que classificasse de 0 a 5 o grau de interferência dessas ocorrências nas ações de integração entre a equipe de saúde e os moradores, sendo:

0 Não interfere nada      1 Interfere muito pouco      2 Interfere pouco      3 Interfere      4 Interfere muito      5 Interfere excessivamente

No que diz respeito à receptividade da comunidade:

		0	1	2	3	4	5
1	Quando os moradores apresentam mau humor, grosserias, estupidez ou ofensas						
2	Quando os moradores pedem para “quebrar galho” ou para dar um “jeitinho” (um favor para além das suas funções )						
3	Reclamações dos moradores na ouvidoria que criam muita tensão						
4	Quando os moradores apresentam problemas complexos (saúde mental, social, violência, familiares presos etc)						

No que diz respeito à organização do trabalho:

		0	1	2	3	4	5
3	Ter que agir com cordialidade, paciência e tolerância, mesmo quando mal recebido pelos moradores						
2	Quando os moradores pedem para “quebrar galho” ou para dar um “jeitinho” (um favor para além das suas funções )						
3	Quando os serviços oferecidos pela clínica não atendem a expectativa dos moradores						
4	Reclamações dos moradores na ouvidoria que criam muita tensão						
5	Quando os moradores apresentam problemas complexos (saúde mental, social, violência, membros da família presos etc.)						
6	Famílias em situação de risco e vulnerabilidade (desempregados, com deficiência, baixa escolaridade, analfabetismo etc.)						

P.13 Classifique, numa escala de 0 a 5, em que grau cada situação que vou listar interfere nas suas ações COLETIVAS de educação em saúde (promoção e prevenção), sendo:

0 Não interfere nada      1 Interfere muito pouco      2 Interfere pouco      3 Interfere      4 Interfere muito      5 Interfere excessivamente

		0	1	2	3	4	5
1	Falta infraestrutura e logística na microárea para realizar ações educativas						
2	Infraestrutura inadequada na clínica						
3	Falta de reposição de material ou manutenção de equipamentos eletrônicos						
4	Dificuldade de agendar locais para realizar as ações						
5	Falta de material para trabalhar no campo						
6	Convocação repentina para reuniões e cursos, sem agendamento prévio						
7	Falta de treinamento sistemático						

P.14 Vou listar alguns fatores relacionados à saúde e segurança no trabalho. Por favor, classifique de 0 a 5 o grau de interferência desses fatores nas suas atividades diárias, sendo:

0                      1                      2                      3                      4                      5  
 Não interfere      Interfere muito      Interfere pouco      Interfere      Interfere muito      Interfere  
 nada                      pouco                      excessivamente

		0	1	2	3	4	5
1	Uniforme indisponível						
2	Uniforme desconfortável e quente						
3	Equipamento de proteção individual indisponível (luva, máscara, bota)						
4	Longo deslocamento para marcar ponto						
5	Longo deslocamento da unidade à microárea						

P.15 A unidade em que você trabalha oferece apoio para lidar com os problemas dos trabalhadores?

1	Sim
2	Não

P.16 No desempenho de suas atividades com os moradores, você observa e lida com muitas situações que podem ou não gerar uma sobrecarga emocional. Classifique, de 0 a 5, o quanto algumas situações lhe afetam emocionalmente ou causam desconforto, sendo:

0                      1                      2                      3                      4                      5  
 Não me      Afeta muito pouco      Afeta pouco      Afeta      Afeta muito      Afeta  
 afeta                      excessivamente

		0	1	2	3	4	5
1	Absorver os problemas dos moradores						
2	Ter que lidar com os problemas psicológicos graves dos moradores						
3	Ter que lidar com a receptividade negativa do morador						
4	Ter que lidar com conflitos familiares						
5	Ter que lidar com a frustração da incapacidade de resolução de problemas						
6	Ter que lidar com a instabilidade do território (tiroteio, operações policiais etc.)						
7	Ter que lidar com casos de abuso sexual nas famílias						
8	Ter que lidar com a suspeita de estar colaborando com o tráfico ou a polícia						
9	Ser assediado moral e/ou sexualmente						
10	Ter que lidar com casos de violência doméstica (contra idoso, criança ou mulher)						

P.17 Onde você resolve seus problemas de saúde?

1	Na minha própria equipe
2	Na minha unidade, mas com outra equipe
3	Em outra unidade
4	Não tenho acesso a serviços de saúde
5	Outro local.

Qual? \_\_\_\_\_

P.18 Já sofreu algum acidente de trabalho?

1	Sim
---	-----

2	<b>Não</b>
---	------------

P.19 Que acidentes de trabalho você já sofreu durante a realização de suas atividades, tanto no território quanto na unidade de saúde?

## 5 ENVIO DO TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Nossa pesquisa terminou. Estamos muito agradecidos pela sua participação. Gostaria de receber o termo de consentimento livre e esclarecido por e-mail?

1	<b>Sim</b>	Então, por favor, confirme seu e-mail para envio _____
2	<b>Não</b>	(termina)