

Avaliação Externa - PMAQ-CEO

2º Ciclo

Capacitação dos Avaliadores



Contextualização

- O PMAQ é um Programa do Ministério da Saúde;
- A Avaliação Externa (AE) é realizada pela Coordenação Geral de Saúde Bucal (CGSB/DAB), em parceria com as Instituições de Ensino e Pesquisa (IEP);
 - É uma etapa importante no processo de certificação dos CEO no PMAQ.
- Para que tudo ocorra com maior transparência e eficiência, é fundamental que **todos os atores envolvidos colaborem e participem de forma ativa** para o bom andamento da fase de Avaliação Externa do PMAQ.

Contextualização

- A AE é caracterizada pelo **levantamento de informações** com base em instrumentos formulados pela CGSB/MS com as IEP e aprovados pela Comissão Intergestores Tripartite (CIT).
- A realização da Avaliação Externa é **financiada pelo Ministério da Saúde**, que arca com o custo do trabalho de campo da equipe (coordenadores e avaliadores). Portanto, **não cabe aos municípios o repasse** de algum recurso financeiro para tal finalidade.

Ética em pesquisa com seres humanos

❑ Comitê de Ética em Pesquisa

- *Esta pesquisa foi **aprovada** pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Federal Pernambuco (UFPE).*
 - ✓ *Sob o registro nº 2.478.524 e CAAE 23458213.0.0000.5208*
- *Este tipo de pesquisa se enquadra na modalidade de risco mínimo de acordo com a de acordo com a Resolução CNS 466/12, com a Declaração de Helsinque e com o código de Nuremberg para experimentação humana, havendo a necessidade de se obter um termo de consentimento por parte do sujeito ou responsável.*

Ética em pesquisa com seres humanos

➤ Alguns princípios éticos das pesquisas em Ciências Humanas e Sociais:

- ✓ Reconhecimento da **liberdade** e **autonomia** de todos os envolvidos no processo de pesquisa;
- ✓ Defesa dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo nas relações que envolvem os processos de pesquisa;
- ✓ **Respeito** aos **valores culturais, sociais, morais** e **religiosos**, bem como aos hábitos e costumes, dos participantes das pesquisas;
- ✓ Garantia de assentimento ou **consentimento** dos participantes das pesquisas, esclarecidos sobre seu sentido e implicações;
- ✓ Garantia da **confidencialidade** das informações, da **privacidade** dos participantes e da **proteção** de sua identidade, inclusive do uso de sua imagem e voz; e
- ✓ Garantia da **não utilização**, por parte do pesquisador, das **informações** obtidas em pesquisa em **prejuízo** dos seus **participantes**.

- Resolução do CNS, nº 510, de 07 de abril de 2016

Ética em pesquisa com seres humanos

❑ Termo de consentimento livre e esclarecido

➤ Consentimento livre e esclarecido:

- ✓ É a anuência do participante da pesquisa ou de seu representante legal, livre de simulação, fraude, erro ou intimidação, após esclarecimento sobre a natureza da pesquisa, sua justificativa, seus objetivos, métodos, potenciais benefícios e riscos;

- Resolução do CNS, nº 510, de 07 de abril de 2016

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO – GERENTE / PROFISSIONAL DO CEO

Consideramos o (a) Sr. (a) a participar, como voluntário (a) da pesquisa intitulada *Avaliação externa: Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade dos Centros de Especialidades Odontológicas (PMAQ-CEO)*, que está sob responsabilidade do pesquisador PAULO SAVIO ANGEARAS DE GOES, residente a Estrada do Arraial, 3085-004-Tamaraireia/Recife, PE, CEP: 52051-380, telefones: (81) 99175-5763, e-mail: paulosavio@ufpe.br, para contato com pesquisador responsável (inclusive ligações a cobrar).

Após ser esclarecido (a) sobre as informações a seguir, no caso de aceitar a fazer parte do estudo, rubricar as folhas e assinar ao final deste documento, que está em duas vias. Uma delas é sua e a outra é do pesquisador responsável. Em caso de recusa o (a) Sr (a) não será penalizado (a) de forma alguma. O (a) Senhor (a) tem o direito de retirar o consentimento a qualquer tempo, sem qualquer penalidade.

INFORMAÇÕES SOBRE A PESQUISA

- A pesquisa tem como objetivo verificar se há um conjunto de padrões de qualidade de estrutura e processo de trabalho dos Centros de Especialidades Odontológicas (CEO), no âmbito do PMAQ-CEO e sua participação consistirá em responder a entrevista através de questionário sobre a qualidade destes serviços, que terá duração em média de 30 minutos.
- O estudo poderá trazer riscos de possível constrangimento para o senhor (a) frente a alguns questionamentos acerca da qualidade dos estabelecimentos de saúde investigados, no entanto, como será mantido absoluto sigilo, se minimiza tal risco, não gerando prejuízos para a atuação profissional ou para o usuário do serviço.
- Informamos que neste trabalho não há benefícios diretos, entretanto, como benefícios indiretos, as informações prestadas pelo (a) senhor (a) poderão contribuir ao processo contínuo e progressivo de melhoramento dos padrões de acesso e de qualidade que envolve a gestão, o processo de trabalho e os resultados alcançados pelos CEOs, envolver, mobilizar e responsabilizar todos os atores envolvidos num processo de mudança de cultura de gestão e qualificação da atenção especializada em saúde bucal; desenvolver cultura de negociação e contramutação, que implique na gestão dos recursos em função dos compromissos e resultados buscados e alcançados, e, estimular a efetiva mudança do modelo de atenção em saúde bucal, o desenvolvimento dos trabalhadores, melhoria nas condições de trabalho.
- Os resultados serão encaminhados aos gestores do Sistema de Saúde, o que também servirá de base para melhoria da Política Nacional de Saúde Bucal – Brasil Sorridente, estimular a efetiva mudança do modelo de atenção em saúde bucal, o desenvolvimento dos trabalhadores e a orientação dos serviços em função das necessidades e da satisfação dos usuários.

As informações desta pesquisa serão confidenciais e divulgadas apenas em eventos e publicações técnicas - científicas, não havendo identificação dos voluntários, a não ser entre os responsáveis pelo estudo, sendo assegurado o sigilo sobre a sua participação. As informações obtidas estarão sob absoluto sigilo e serão armazenadas por no mínimo por 5 (cinco) anos, sob a guarda do pesquisador responsável, armazenado no Laboratório de Gestão da Informação de Saúde Bucal do Centro Colaborador de Vigilância em Saúde Bucal do Ministério da Saúde na Universidade Federal de Pernambuco (LABGIBS/CECOLMJS-UFPE).

O (a) senhor (a) não pagará nada para participar desta pesquisa. Se houver necessidade, as despesas para a sua participação serão assumidas pelos pesquisadores (ressarcimento de despesas). Fica também garantida indenização em caso de danos, comprovadamente decorrentes da participação na pesquisa, conforme decisão judicial ou extrajudicial.

Em caso de dúvidas relacionadas aos aspectos éticos deste estudo, você poderá consultar o Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da UFPE no endereço: (Avenida da Engenharia s/n - 1º Andar, sala 4 - Cidade Universitária, Recife-PE, CEP: 50740-600, Tel.: (81) 2126-8588 – e-mail: cepex@ufpe.br).

Assinatura pesquisador _____

CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO VOLUNTÁRIO (A)

Eu, _____, CPF _____, habito assinado, após a leitura (ou a escuta da leitura) deste documento e ter tido a oportunidade de conversar e ter esclarecido as minhas dúvidas com o pesquisador responsável, concordo em participar da pesquisa intitulada Avaliação de efetividade de uma ferramenta baseada para planejamento, gestão e monitoramento dos Centros de Especialidades Odontológicas, como voluntário (a). Foi devidamente informado (a) e esclarecido (a) pela(o) pesquisador (a) sobre a pesquisa, os procedimentos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha participação. Foi-me garantido que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isso leve a qualquer penalidade (ou interrupção de meu acompanhamento/ assistência/tratamento).

Local e data _____

Assinatura do participante: _____

Presenciamos a solicitação de consentimento, esclarecimento sobre a pesquisa e aceite do voluntário em participar. (02 testemunhas não ligadas à equipe de pesquisadores):

Nome: _____	Assinatura: _____
Assinatura: _____	Nome: _____

Usuário

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO AO USUÁRIO

Consideramos o (a) Sr. (a) a participar, como voluntário (a) da pesquisa intitulada *Avaliação externa: Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade dos Centros de Especialidades Odontológicas (PMAQ-CEO)*, que está sob responsabilidade do pesquisador PAULO SAVIO ANGEARAS DE GOES, residente a Estrada do Arraial, 3085-004-Tamaraireia/Recife, PE, CEP: 52051-380, telefones: (81) 99175-5763, e-mail: paulosavio@ufpe.br, para contato com pesquisador responsável (inclusive ligações a cobrar).

Após ser esclarecido (a) sobre as informações a seguir, no caso de aceitar a fazer parte do estudo, rubricar as folhas e assinar ao final deste documento, que está em duas vias. Uma delas é sua e a outra é do pesquisador responsável. Em caso de recusa o (a) Sr (a) não será penalizado (a) de forma alguma. O (a) Senhor (a) tem o direito de retirar o consentimento a qualquer tempo, sem qualquer penalidade.

INFORMAÇÕES SOBRE A PESQUISA

- A pesquisa tem como objetivo verificar a qualidade dos Centros de Especialidades Odontológicas (CEO) e sua participação consistirá em responder a entrevista sobre sua satisfação com o CEO, que terá duração em média de 30 minutos.
- O estudo poderá trazer risco de possível constrangimento para o senhor (a) frente a alguns questionamentos acerca da qualidade dos estabelecimentos de saúde investigados, no entanto, como será mantido absoluto sigilo, se minimiza tal risco, não gerando prejuízos para a atuação profissional ou para o usuário do serviço.
- Informamos que neste trabalho não há benefícios diretos, entretanto, como benefícios indiretos, as informações prestadas pelo (a) senhor (a) poderão induzir a ampliação do acesso e a melhoria da qualidade nos Centros de Especialidades Odontológicas (CEO); fortalecer o processo de referência e contramutação de saúde bucal; e permitir o contínuo acompanhamento de suas ações e resultados pela sociedade, por meio do portal do Departamento de Atenção Básica, da Secretaria de Atenção à Saúde, do Ministério da Saúde.
- Os resultados serão encaminhados aos gestores do Sistema de Saúde, o que também servirá de base para melhoria da Política Nacional de Saúde Bucal – Brasil Sorridente para estimular a efetiva mudança do modelo de atenção em saúde bucal, o desenvolvimento dos trabalhadores e a orientação dos serviços em função das necessidades e a satisfação dos usuários.

As informações desta pesquisa serão confidenciais e divulgadas apenas em eventos e publicações técnicas - científicas, não havendo identificação dos voluntários, a não ser entre os responsáveis pelo estudo, sendo assegurado o sigilo sobre a sua participação. As informações obtidas estarão sob absoluto sigilo e serão armazenadas por no mínimo por 5 (cinco) anos, sob a guarda do pesquisador responsável, armazenado no Laboratório de Gestão da Informação de Saúde Bucal do Centro Colaborador de Vigilância em Saúde Bucal do Ministério da Saúde na Universidade Federal de Pernambuco (LABGIBS/CECOLMJS-UFPE).

O (a) senhor (a) não pagará nada para participar desta pesquisa. Se houver necessidade, as despesas para a sua participação serão assumidas pelos pesquisadores (ressarcimento de despesas). Fica também garantida indenização em caso de danos, comprovadamente decorrentes da participação na pesquisa, conforme decisão judicial ou extrajudicial.

Em caso de dúvidas relacionadas aos aspectos éticos deste estudo, você poderá consultar o Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da UFPE no endereço: (Avenida da Engenharia s/n - 1º Andar, sala 4 - Cidade Universitária, Recife-PE, CEP: 50740-600, Tel.: (81) 2126-8588 – e-mail: cepex@ufpe.br).

Assinatura pesquisador _____

CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO VOLUNTÁRIO (A)

Eu, _____, CPF _____, habito assinado, após a leitura (ou a escuta da leitura) deste documento e ter tido a oportunidade de conversar e ter esclarecido as minhas dúvidas com o pesquisador responsável, concordo em participar da pesquisa intitulada Avaliação de efetividade de uma ferramenta baseada para planejamento, gestão e monitoramento dos Centros de Especialidades Odontológicas, como voluntário (a). Foi devidamente informado (a) e esclarecido (a) pela(o) pesquisador (a) sobre a pesquisa, os procedimentos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha participação. Foi-me garantido que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isso leve a qualquer penalidade (ou interrupção de meu acompanhamento/ assistência/tratamento).

Local e data _____

Assinatura do participante: _____

Presenciamos a solicitação de consentimento, esclarecimento sobre a pesquisa e aceite do voluntário em participar. (02 testemunhas não ligadas à equipe de pesquisadores):

Nome: _____	Assinatura: _____
Assinatura: _____	Nome: _____

Gerente e Profissional

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO AO AVALIADOR DO PMAQ-CEO

Consideramos o (a) Sr. (a) a participar, como voluntário (a) da pesquisa intitulada *O olhar do avaliador externo sobre o Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade dos Centros de Especialidades Odontológicas (PMAQ-CEO)*, que está sob responsabilidade do pesquisador PAULO SAVIO ANGEARAS DE GOES, residente a Estrada do Arraial, 3085-004-Tamaraireia/Recife, PE, CEP: 52051-380, telefones: (81) 99175-5763, e-mail: paulosavio@ufpe.br, para contato com pesquisador responsável (inclusive ligações a cobrar).

Após ser esclarecido (a) sobre as informações a seguir, no caso de aceitar a fazer parte do estudo, rubricar as folhas e assinar ao final deste documento, que está em duas vias. Uma delas é sua e a outra é do pesquisador responsável. Em caso de recusa o (a) Sr (a) não será penalizado (a) de forma alguma. O (a) Senhor (a) tem o direito de retirar o consentimento a qualquer tempo, sem qualquer penalidade.

INFORMAÇÕES SOBRE A PESQUISA

- A pesquisa tem como objetivo avaliar a percepção dos Avaliadores de qualidade da avaliação externa do PMAQ-CEO no país sobre o processo de avaliação externa dos Centros de Especialidades Odontológicas. Os dados serão obtidos pela análise dos diários de campo de realização de uma entrevista que será conduzida individualmente em um grupo de no máximo 6 avaliadores a fim de identificar como o avaliador externo percebe o PMAQ-CEO, quais impactos o processo teve na vida do avaliador e como o processo de avaliação pode, ou não, ter modificado sua opinião sobre os centros de especialidades odontológicas. O tempo estimado de duração das entrevistas é de 1 hora.
- O estudo poderá trazer riscos de possível constrangimento para o senhor (a) frente a alguns questionamentos acerca do processo avaliativo, no entanto, como será mantido absoluto sigilo, se minimiza tal risco, não gerando prejuízos para sua atuação profissional.
- Informamos que neste trabalho não há benefícios diretos, entretanto, como benefícios indiretos, as informações prestadas pelo (a) senhor (a) poderão contribuir melhoria da qualidade dos estabelecimentos de saúde estudados, os resultados serão encaminhados aos gestores do Sistema de Saúde, o que também servirá de base para melhoria da Política Nacional de Saúde Bucal – Brasil Sorridente, quanto ao acesso, oferta de serviços e qualidade dos serviços, bem como, consequentemente nível de saúde da população.

As informações desta pesquisa serão confidenciais e serão divulgadas apenas em eventos e publicações técnicas - científicas, não havendo identificação dos voluntários, a não ser entre os responsáveis pelo estudo, sendo assegurado o sigilo sobre a sua participação. As informações obtidas estarão sob absoluto sigilo e serão armazenadas por no mínimo por 5 (cinco) anos, sob a guarda do pesquisador responsável, armazenado no Laboratório de Gestão da Informação de Saúde Bucal do Centro Colaborador de Vigilância em Saúde Bucal do Ministério da Saúde na Universidade Federal de Pernambuco (LABGIBS/CECOLMJS-UFPE).

O (a) senhor (a) não pagará nada para participar desta pesquisa. Se houver necessidade, as despesas para a sua participação serão assumidas pelos pesquisadores (ressarcimento de despesas). Fica também garantida indenização em caso de danos, comprovadamente decorrentes da participação na pesquisa, conforme decisão judicial ou extrajudicial. Em caso de dúvidas relacionadas aos aspectos éticos deste estudo, você poderá consultar o Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da UFPE no endereço: (Avenida da Engenharia s/n - 1º Andar, sala 4 - Cidade Universitária, Recife-PE, CEP: 50740-600, Tel.: (81) 2126-8588 – e-mail: cepex@ufpe.br).

Assinatura pesquisador _____

CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO VOLUNTÁRIO (A)

Eu, _____, CPF _____, habito assinado, após a leitura (ou a escuta da leitura) deste documento e ter tido a oportunidade de conversar e ter esclarecido as minhas dúvidas com o pesquisador responsável, concordo em participar da pesquisa intitulada O olhar do avaliador externo sobre o Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade dos Centros de Especialidades Odontológicas (PMAQ-CEO), como voluntário (a). Foi devidamente informado (a) e esclarecido (a) pela(o) pesquisador (a) sobre a pesquisa, os procedimentos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha participação. Foi-me garantido que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isso leve a qualquer penalidade (ou interrupção de meu acompanhamento/ assistência/tratamento).

Local e data _____

Assinatura do participante: _____

Presenciamos a solicitação de consentimento, esclarecimento sobre a pesquisa e aceite do voluntário em participar. (02 testemunhas não ligadas à equipe de pesquisadores):

Nome: _____	Assinatura: _____
Assinatura: _____	Nome: _____

Avaliador



Ética em pesquisa com seres humanos

❑ DO PROCESSO DE CONSENTIMENTO E DO ASSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

➤ *Esse processo:*

- ✓ *Envolve o estabelecimento de relação de confiança entre pesquisador e participante, continuamente aberto ao diálogo e ao questionamento;*
- ✓ *Deve ocorrer de maneira **espontânea**, clara e objetiva, e evitar modalidades excessivamente formais, num clima de mútua confiança, assegurando uma comunicação plena e interativa;*
- ✓ *O pesquisador deverá assegurar espaço para que o participante possa **expressar seus receios ou dúvidas** durante o processo de pesquisa, evitando qualquer forma de imposição ou constrangimento, respeitando sua cultura.*
- ✓ *As informações sobre a pesquisa devem ser **transmitidas de forma acessível e transparente** para que o convidado a participar de uma pesquisa, ou seu representante legal, possa se manifestar, de forma autônoma, consciente, livre e esclarecida.*

Ética em pesquisa com seres humanos

➤ São direitos dos participantes:

I - ser **informado** sobre a pesquisa;

II - **desistir** a qualquer momento de participar da pesquisa, sem qualquer prejuízo;

III - ter sua **privacidade** respeitada;

IV – ter garantida a **confidencialidade** das informações pessoais;

V – decidir se sua identidade será divulgada e quais são, dentre as informações que forneceu, as que podem ser tratadas de forma pública;

VI – ser **indenizado** pelo dano decorrente da pesquisa, nos termos da Lei; e

VII – o **ressarcimento** das despesas diretamente decorrentes de sua participação na pesquisa.

○ Resolução do CNS, nº 510, de 07 de abril de 2016

Equipe da Avaliação Externa

❑ A equipe para a realização da AE é composta por:

- **Coordenação Geral (UFPE)**
 - ✓ Coordenar toda a execução da avaliação externa;
 - ✓ Articular diretamente com a Coordenação-Geral de Saúde Bucal/Departamento de Atenção Básica (CGSB/DAB)
- **Coordenador Macrorregional (UFPB/UFMG/FO-USP/UFMA/UFRGS)**
 - ✓ Monitorar o cronograma da pesquisa;
 - ✓ Supervisionar todas as ações previstas, utilizando-se de ferramentas para gestão do projeto; e
 - ✓ Participar como tutor e orientador do Curso de Especialização em Política, Planejamento, Gestão e Avaliação em Saúde Bucal.

Equipe da Avaliação Externa

❑ A equipe para a realização da AE é composta por:

- **Coordenador Estadual do PMAQ-CEO**

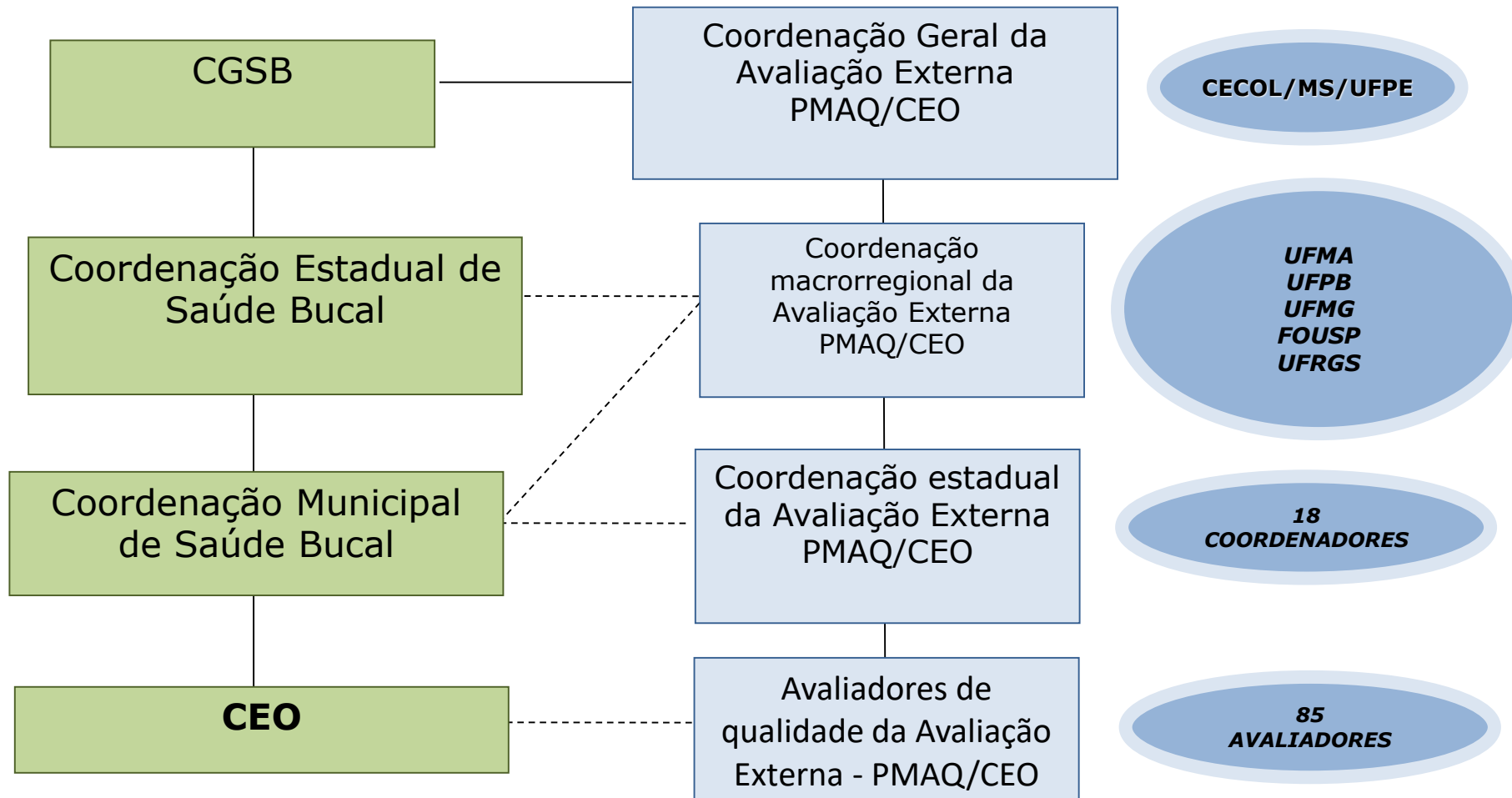
- ✓ Planejar e acompanhar todo o processo da avaliação externa;
- ✓ Agendar reunião de organização do cronograma de visita nos CEO;
- ✓ Disponibilizar aos avaliadores a lista dos CEO serão avaliados em cada município;
- ✓ Definir o cronograma de campo junto à gestão municipal;
- ✓ Orientar os avaliadores quanto ao uso do tablet (treinar, eventualmente, suplentes dos avaliadores); e
- ✓ Participar como tutor e orientador do Curso de Especialização em Política, Planejamento, Gestão e Avaliação em Saúde Bucal.

- **Avaliador**

- ✓ Realizar aplicação dos módulos em cada CEO; e
- ✓ Cursar a especialização em Política, Planejamento, Gestão e Avaliação em Saúde Bucal que será oferecida pelo Programa.

Equipe da Avaliação Externa

- A rede de avaliação será estabelecida a partir da relação da equipe de pesquisa AE-PMAQ-CEO, a saber:



QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

❑ A IMPORTÂNCIA DO DADO PRIMÁRIO

- ✓ A informação é um recurso primordial para a tomada de decisão e subsidiar políticas na área da saúde, e é com ela que se pode chegar o mais próximo possível da realidade, traçar seu perfil, detectar problemas e agir em prol da solução.
- ✓ Porém, a **qualidade da informação** (preenchimento adequado) tem que ser assegurada no início do processo, na coleta primária de dados.

GUIMARÃES et al., 2004

QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

❑ A IMPORTÂNCIA DO DADO PRIMÁRIO

- ✓ Os dados devem possuir um **grau de qualidade** suficiente para que possam gerar indicadores que possibilitem o **conhecimento da realidade**.
- ✓ Para tanto, deve-se dar a importância devida ao **preenchimento correto** dos dados e ao processo de **padronização**, que por sua vez pode **minimizar as diferenças** encontradas na geração das informações.

Bochner et al., 2011

- ✓ A padronização é fundamental para **assegurar a comparabilidade** dos dados entre os grupos populacionais, períodos de tempos e entre áreas.

Filho e Barreto, 2017

“O Avaliador em cena”

➤ O papel do avaliador

- ✓ Abordagem e postura ético-profissional no trabalho de campo
 - ✓ “O que o avaliador é...”
 - ✓ “O que o entrevistador não é...”
- Deve-se coletar os dados tendo ciência que o seu papel em campo **não é avaliar** os profissionais entrevistados nem o serviço;
- Cabe apenas ao **Ministério da Saúde** a atribuição de **emitir juízo de valor** referente a qualidade e o acesso aos CEO a partir dos indicadores estabelecidos.
- Dessa forma, o **ENTREVISTADOR NÃO DEVE EMITIR JUÍZO DE VALOR** durante a coleta de dados para os profissionais ou gestores municipais.

“O Avaliador em cena”

❑ Material que deverá ser levado para campo:

- 01 bolsa;
- 01 tablet;
- 01 carregador;
- 01 crachá de identificação;
- 01 carta de apresentação;
- várias cópias do Termo de Consentimento;
- 01 caneta;
- carteira de identidade.

❑ Material sugerido para campo:

- 01 adaptador de tomada para carregar o tablet (caso necessário);
- Almofada para carimbo;
- Lenço umedecido;
- 01 lápis;
- 01 caderno para diário de campo; e
- Telefone celular.

“O Avaliador em cena”

☐ Observações:

- Portar a **lista dos CEO**, com os respectivos número de CNES, que serão Avaliados
 - ✓ Deve ser repassada previamente pelo(a) Coordenador(a) Estadual do PMAQ-CEO;
 - ✓ Se houver alguma dúvida em relação a essas informações, o dado que deverá ser utilizado será o da Coordenação Estadual do PMAQ-CEO (lista do Ministério da Saúde).

“O Avaliador em cena”

❑ Observações:

- Nos casos em que **não for possível a realização da avaliação** de qualquer um dos módulos da Avaliação Externa, o avaliador deverá realizar o procedimento a seguir:
 - ✓ Deverá criar o questionário para o módulo que seria respondido e,
 - ✓ Na pergunta da tela de criação “Será aplicada Avaliação Externa nesta equipe?”, a resposta será: “Não”.
 - ✓ Logo em seguida, deverá ser selecionada a justificativa da não realização da AE.
 - ✓ Após finalizada a tela de abertura, o arquivo deve ser enviado ao banco de dados.

“O Avaliador em cena”

❑ Observações:

- É essencial que, durante a realização do campo, caso os profissionais ou gestores tenham alguma dúvida referente **ao PMAQ-CEO (referente ao campo)**, os avaliadores solicitem que entrem em contato com a Coordenação Estadual de Saúde Bucal ou diretamente com a Coordenação-Geral de Saúde Bucal do Ministério da Saúde.
 - 61-3315-9067/9065/9145
 - cosab@saude.gov.br

Orientações sobre o aplicativo da Avaliação Externa do PMAQ

❑ Orientações sobre o tablet

- Recomenda-se que os avaliadores **não deixem a bateria do tablet descarregar** totalmente, pois alguns equipamentos podem desconfigurar o sistema operacional.
- É de responsabilidade dos avaliadores ajustar diariamente a **data e a hora do tablet**.
 - ✓ Essa recomendação é relevante, visto que, caso os formulários sejam enviados com a data e hora errada causará inconsistência no banco de dados.

Orientações sobre o aplicativo da Avaliação Externa do PMAQ

Módulo	RESPONDENTE
Módulo I	<ul style="list-style-type: none">• Deverá ser realizado através de observação direta.• Objetiva avaliar as condições de infraestrutura, equipamentos, instrumentos, materiais, insumos e medicamentos dos CEO.• O avaliador da qualidade deverá ser acompanhado por um profissional da equipe avaliada durante a visita in loco no estabelecimento de saúde a ser avaliado.• Para avaliação das questões de “Adequação Visual do CEO” (I.3), conferir o “Manual de Aplicações Gráficas da Logomarca do Programa Brasil Sorridente” disponível no site do Departamento da Atenção Básica ✓ http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/publicacoes/manual_visual_ceo.pdf

Orientações sobre o aplicativo da Avaliação Externa do PMAQ

Módulo	RESPONDENTE
Módulo II	<ul style="list-style-type: none">• Entrevista com o gerente e um(a) cirurgião(ã) dentista do CEO (de qualquer especialidade, que esteja no serviço no momento da avaliação, selecionado de preferência por meio sorteio).• Objetiva obter informações sobre processo de trabalho da equipe e sobre a organização do cuidado com o usuário.<ul style="list-style-type: none">✓ As perguntas que envolvem verificação documental serão registradas em duas etapas, sendo:<ul style="list-style-type: none">a) Registro da resposta específica; eb) Registro da existência de documentação comprobatória.

Orientações sobre o aplicativo da Avaliação Externa do PMAQ

Módulo	RESPONDENTE
Módulo III	<ul style="list-style-type: none">• O questionário será aplicado para 10 (dez) usuários por CEO, presentes no serviço no dia da avaliação externa.• O avaliador deverá selecionar aqueles que ainda não passaram pelo atendimento clínico no dia da avaliação.• Aplicar os critérios de exclusão:<ul style="list-style-type: none">✓ não continuar a entrevista se for a PRIMEIRA vez que o usuário estiver no CEO;✓ não realizar a entrevista se o usuário tiver idade MENOR DE 18 ANOS; e✓ caso o paciente seja menor de 18 anos, o acompanhante poderá responder desde que não seja a primeira vez que esteja acompanhando.• Visa verificar a satisfação e percepção dos usuários quanto aos serviços de saúde no que se refere ao seu acesso e utilização.

Orientações sobre o aplicativo da Avaliação Externa do PMAQ

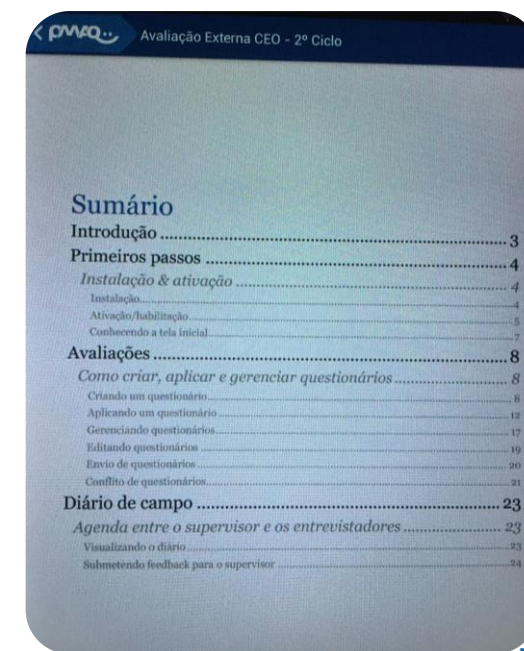
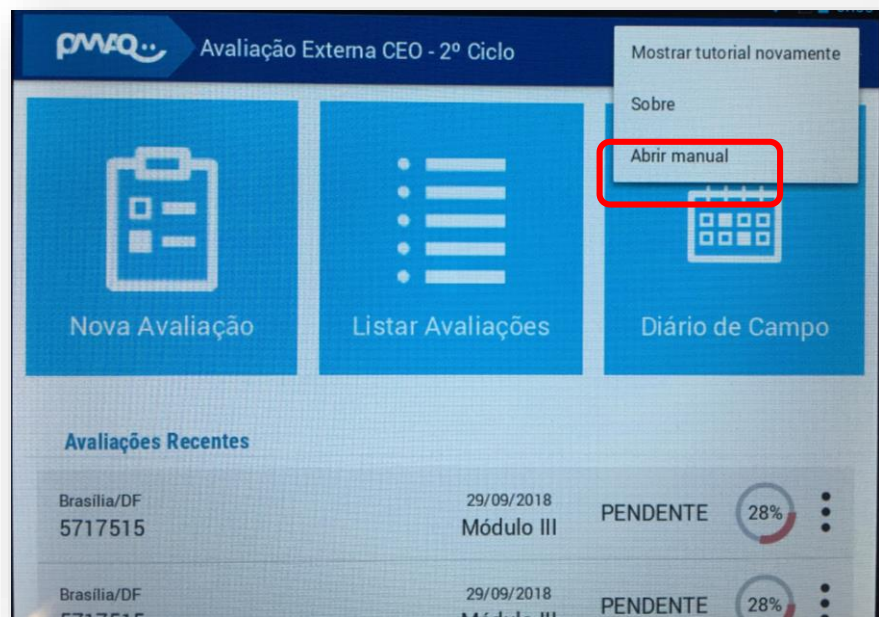


- Ao chegar ao CEO pode abrir os 12 formulários:
 - 01 – Módulo I; 01 – Módulo II e 10 Módulos III.
 - Isso agiliza o início das entrevistas.
- Não se esqueça de acionar o **GPS na abertura de cada módulo**. Caso o GPS não localize o endereço, procure um lugar mais aberto.

Diário de Campo

- Durante as visitas aos CEO, podem ocorrer diversas situações consideradas como esperadas, por exemplo:
 - recusas dos profissionais em responder a entrevista; CEO fechado, em outro endereço ou sem a presença do responsável; número insuficiente de usuários para aplicação do módulo III; respostas que não estão contempladas no instrumento; erros na digitação da “Universidade”, “CNES”, “CPF do entrevistado”, etc.
- O avaliador **DEVERÁ REGISTRAR** todas essas situações acima e qualquer outros aspectos que julgar pertinente em seu diário de campo e, ao final do dia, transmitir suas observações para o Coordenador Estadual do PMAQ-CEO (digitadas).

Manual de Utilização do Aplicativo PMAQ-CEO



Oficina para utilização do Instrumento de Avaliação Externa

Atividade de Manuseio do Instrumento de Avaliação Externa no Tablet

- Dividir o grupo em trios;
- Uma pessoa assumirá o papel do avaliador, outra pessoa será o entrevistado (usuário, gestor ou profissional) e a outra será responsável por anotar as suas impressões sobre o desempenho/performance do avaliador, dúvidas no preenchimento do instrumento, eventuais problemas nos pulos ou erros de programação (caso existam);
 - ✓ ENTRETANTO, NÃO SERÁ MAIS POSSÍVEL ACRESCENTAR OU MODIFICAR PERGUNTAS;
- Cada pessoa do trio será responsável por preencher um dos módulos no tablet, fazendo rodízio entre as funções;
- A entrevista/observação deverá ser uma simulação de entrevista/observação no CEO, portanto, as equipes deverão simular desde a abordagem inicial ao entrevistado, apresentando-se, informando o objetivo do PMAQ-CEO, solicitando autorização para realizar a entrevista/observação e solicitar assinatura do TCLE, etc;
- O avaliador deverá fazer a leitura de cada uma das questões exatamente como está escrita e registrar no tablet as respostas referidas pelo entrevistado;
- Atentar para o fato e que o módulo I (observação da estrutura do CEO) NÃO é respondido por meio de entrevista, mas por meio de observação dos itens presentes no CEO. É recomendado que esse módulo seja preenchido durante um tour pelo CEO, na companhia de um profissional deste CEO. No entanto, para essa atividade, como não é possível fazer a observação, vamos simular também uma entrevista.
- Cada equipe terá ATÉ 1 hora para fazer a simulação de cada módulo e registrar as impressões do grupo.
- Após a simulação dos 3 módulos, as equipes terão cerca de 5 a 10 minutos para apresentarem as suas anotações/impressões.