

# Manual de Orientações Gerais para o Trabalho de Campo do PMAQ-CEO

## 2º Ciclo

### Avaliação Externa



## Coordenação Geral



## Instituições Participantes



## Financiamento

MINISTÉRIO DA  
SAÚDE



## Sumário

1.	Apresentação .....	4
2.	Equipe da Avaliação Externa do PMAQ-CEO.....	6
3.	Rede de Comunicação da Avaliação Externa .....	7
4.	Ética em pesquisa com seres humanos.....	8
5.	Do Processo de Consentimento e do Assentimento Livre e Esclarecido .....	8
6.	Atribuições .....	9
6.1	Coordenação Geral.....	9
6.2	Coordenação Macrorregional .....	9
6.3	Coordenação Estadual do PMAQ-CEO .....	9
6.4	Avaliador de Qualidade.....	10
7.	Conduta dos Avaliadores de Qualidade .....	12
8.	Abordagem no Centro de Especialidades Odontológicas (CEO) .....	14
9.	Recusas de usuários .....	14
10.	Direitos dos participantes .....	15
11.	Diário de campo .....	15
12.	Boas práticas com o formulário eletrônico.....	15
13.	Módulos da Avaliação Externa .....	16
14.	Universidades Parceiras (tablet) .....	18
15.	Considerações finais.....	18
Anexo	.....	19

# 1. Apresentação

Este Manual tem como objetivo orientar o processo da avaliação externa no PMAQ-CEO, em especial as condutas dos avaliadores durante a coleta dos dados da Avaliação Externa (AE) do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade dos Centros de Especialidades Odontológicas (PMAQ-CEO).

Entende-se que a eficiência na coleta dos dados e conseqüentemente a necessidade de uma orientação qualificada quanto aos procedimentos de campo é primordial, uma vez que se trata de um Programa de âmbito nacional e cujo resultado implicará diretamente na certificação e no incentivo financeiro repassado aos CEO que aderiram ao Programa.

O PMAQ-CEO foi instituído no âmbito da Política Nacional de Saúde Bucal, em 2013, e está no 2º Ciclo. Organiza-se em três fases e um Eixo Estratégico Transversal de Desenvolvimento que compõem um ciclo contínuo de melhoria do acesso e da qualidade dos CEO, a saber: 1 – Adesão e Contratualização 2 – Certificação 3 – Recontratualização.

O eixo Estratégico Transversal de Desenvolvimento do PMAQ consiste em um conjunto de ações que serão empreendidas pelos profissionais dos CEO, gestões municipais, estaduais e do Distrito Federal e pelo Ministério da Saúde, com o intuito de promover os movimentos de mudança da gestão, do cuidado e do processo de trabalho que produzirão a melhoria do acesso e da qualidade da Atenção Especializada em Saúde Bucal.

O eixo de desenvolvimento está organizado em cinco dimensões: Autoavaliação; Monitoramento dos Indicadores; Educação Permanente; Apoio Institucional; e Cooperação Horizontal.

Conforme consta no Manual Instrutivo do 2º Ciclo do PMAQ-CEO, para a certificação dos CEO no Programa serão utilizados três componentes: Avaliação Externa, representando 60% da nota final da certificação; avaliação dos indicadores de saúde contratualizados, representando 30%; e autoavaliação, representando 10% (Autoavaliação para a Melhoria do Acesso e da Qualidade dos Centros de Especialidades Odontológicas – AMAQ-CEO).

A Avaliação Externa do 2º ciclo do PMAQ-CEO, que compõe a segunda fase do ciclo do Programa, é caracterizada pelo levantamento de informações com base em instrumentos formulados pela Coordenação-Geral de Saúde Bucal do Ministério da Saúde (CGSB/MS) em com Instituições de Ensino e Pesquisa (IEP) e aprovados pela Comissão Intergestores Tripartite (CIT).

Nesse processo de avaliação externa, cabe às IEP a responsabilidade de selecionar e capacitar os avaliadores de qualidade. Os quais irão in loco, em todos os CEO do Brasil, e aplicarão os instrumentos de Avaliação Externa para verificação de padrões de acesso e qualidade alcançados pelos profissionais e pela gestão.

Serão realizadas observações relacionadas às características estruturais, de ambiência na CEO, disponibilidade de equipamentos, materiais, insumos, instrumentais, assim como

elementos relacionados a organização do processo de trabalho que serão verificados mediante entrevista com gerente do serviço e com profissionais de saúde. Para execução da coleta de dados será utilizado Tablet através do aplicativo do instrumento para coleta de dados à pesquisa.

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.

Para tal fim, foi elaborado esse Manual com o objetivo de apoiar e orientar toda a equipe que irá atuar na avaliação externa, seja no âmbito da Coordenação, da supervisão ou do trabalho de campo.

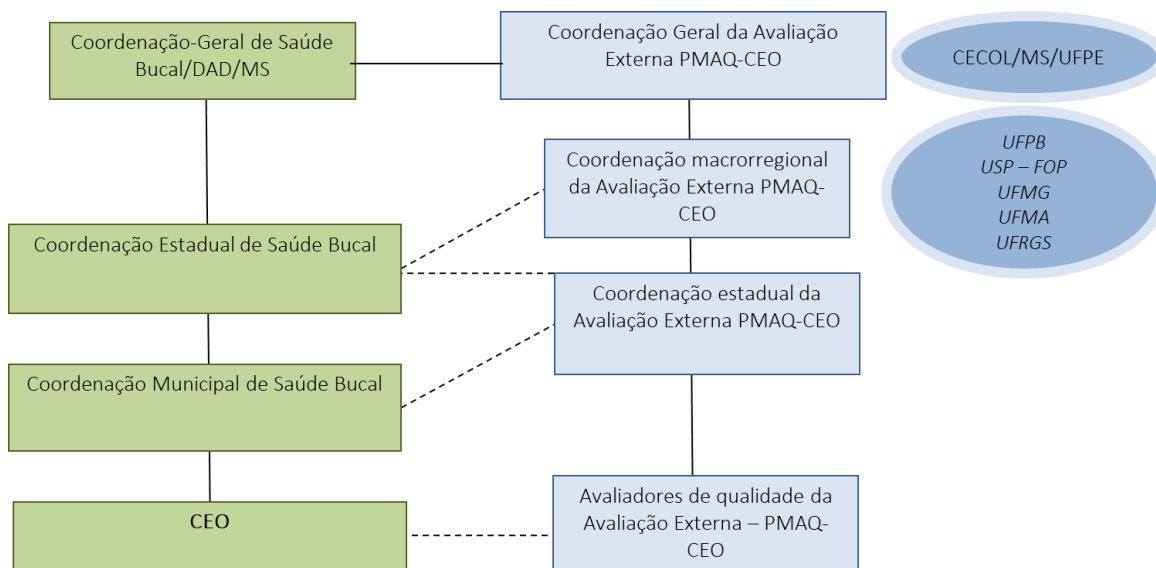
## 2. Equipe da Avaliação Externa do PMAQ-CEO

A equipe responsável por conduzir e realizar a avaliação externa no 2º Ciclo do PMAQ-CEO, é composta por:

- **Coordenador Geral do Projeto**
  - Paulo Sávio de Anzeiras Goes (UFPE)
- **Equipe da Coordenação Geral**
  - Edson Hilan Gomes de Lucena (UFPE)
  - Nilcema Figueiredo (UFPE)
  - Petrônio Martelli (UFPE)
- **Coordenação Macrorregional**
  - Erika Fonseca Thomaz (UFMA)
  - Fernando Hugo (UFRGS)
  - Marcos Azeredo Furquim Werneck (UFMG)
  - Maria Ercília de Araújo (FO-USP)
  - Wilton Wilney Nascimento Padilha (UFPB)
- **Coordenação Estadual do PMAQ-CEO**
  - Andrea Neiva da Silva (UFF)
  - Andreia Medeiros Rodrigues Cardoso (UNIPÊ)
  - Cláudia Flemming Colussi (UFSC)
  - Danielle Tupinambá Emmi (UFPA)
  - Elizabeth Cristina Fagundes de Souza (UFRN)
  - Erivan Clementino Gualberto Júnior (UFAM)
  - Izabel Maia Novaes (UFAL)
  - Mara Vasconcelos (UFMG)
  - Maria de Fátima Nunes (UFG)
  - Maria Eneide Leitão Almeida (UFCE)
  - Mariana Gabriel (UMC)
  - Otacílio Batista de Sousa Netto (UFPI)
  - Rejane Christine de Sousa Queiroz (UFMA)
  - Roger Keller Celeste (UFRGS)
  - Ronald Pereira Cavalcanti (UFPE)
  - Samuel Jorge Moysés (PUC-PR)
  - Thaís Regis Aranha Rossi (UFBA)
  - Valéria Rodrigues de Lacerda (UFMS)

### 3. Rede de Comunicação da Avaliação Externa

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



Relação dos Coordenadores Macrorregional com os seus respectivos Coordenadores Estaduais do PMAQ-CEO e Estados sob suas responsabilidades na avaliação externa.

Coordenador(a) Macrorregional	Coordenadores Estaduais do PMAQ	Estados sob responsabilidade da Avaliação Externa do PMAQ-CEO
<b>Ercília</b>	Andrea Neiva da Silva	RJ+ES
	Mariana Gabriel	SP
<b>Erika</b>	Erivan Clementino Gualberto Júnior	AM + AC + RO + RR
	Rejane Christine de Sousa Queiroz	MA + TO
	Danielle Tupinambá Emmi	PA + AP
<b>Fernando Hugo</b>	Samuel Jorge Moysés	PR
	Roger Keller Celeste	RS
	Cláudia Flemming Colussi	SC
<b>Petrônio</b>	Thaís Regis Aranha Rossi	BA
	Izabel Maia Novaes	AL+SE
	Ronald Pereira Cavalcanti	PE
<b>Werneck</b>	Maria de Fátima Nunes	GO
	Mara Vasconcelos	MG
	Valéria Rodrigues de Lacerda	MS
<b>Wilton</b>	Maria Eneide Leitao Almeida	CE
	Andreia Medeiros Rodrigues Cardoso	PB
	Otacílio Batista de Sousa Netto	PI
	Elizabeth Cristina Fagundes de Souza	RN

## **4. Ética em pesquisa com seres humanos**

Destaca-se abaixo alguns princípios éticos das pesquisas em Ciências Humanas e Sociais, apresentados pela Resolução do Conselho Nacional de Saúde (CNS), nº 510, de 07 de abril de 2016, que dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais cujos procedimentos metodológicos envolvam a utilização de dados diretamente obtidos com os participantes ou de informações identificáveis ou que possam acarretar riscos maiores do que os existentes na vida cotidiana a saber:

- 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.

## **5. Do Processo de Consentimento e do Assentimento Livre e Esclarecido**

- Esse processo, conforme a Resolução do Conselho Nacional de Saúde (CNS) nº 510, de 07 de abril de 2016:
  - 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.



## **6. Atribuições**

### **6.1 Coordenação Geral**

- Coordenar a Rede de Pesquisa.
- Coordenar toda a execução da pesquisa de Avaliação Externa (AE-PMAQ-CEO).
- Coordenar o Delineamento da avaliação do Programa GraduaCEO.
- Articular diretamente com a Coordenação-Geral de Saúde Bucal/Departamento de Atenção Básica (CGSB/DAB).

### **6.2 Coordenação Macrorregional**

- Compor a Rede de pesquisa.
- Coordenar todas ações programadas da rede de pesquisa à sua área de abrangência.
- Indicar os Coordenadores estaduais da rede de pesquisa seguindo critérios pactuados.
- Coordenar os eventos nos estados de sua área de abrangência conforme pactuação do GG.
- Auxiliar na seleção de avaliadores da AE-PMAQ-CEO.
- Coordenar e participar dos módulos formativos do curso de especialização para a qualificação dos avaliadores da AE-PMAQ-CEO.
- Coordenar a AE-PMAQ-CEO em sua área de abrangência.
  - Monitorar o cronograma da pesquisa.
- Supervisionar todas as ações previstas, utilizando-se principalmente da ferramenta para gestão do projeto.
- Orientar trabalhos de conclusão dos cursos de formação.
- Desenvolver projetos técnicos e científicos pactuados.
- Participar como tutor e orientador do Curso de Especialização em Política, Planejamento, Gestão e Avaliação em Saúde Bucal.

### **6.3 Coordenação Estadual do PMAQ-CEO**

- Compor a Rede de pesquisa.
- Coordenar todas ações programadas da rede de pesquisa em seu Estado.
- Auxiliar na seleção de avaliadores da AE-PMAQ-CEO.
- Coordenar e tutorear dos módulos formativos do curso de especialização para a qualificação dos avaliadores da AE-PMAQ-CEO em nível estadual.
- Traçar junto com os avaliadores o roteiro de campo da AE-PMAQ-CEO.
  - Planejar, acompanhar e monitorar as atividades de campo de AE-PMAQ-CEO;

- Deverá trabalhar de modo a facilitar, orientar e coordenar o trabalho de campo dos avaliadores; e
- Agendar reunião de organização do cronograma de visita nos CEO.
- Deverá se antecipar nos preparativos para a chegada de sua equipe no campo.
  - Providenciar com antecedência informações sobre os endereços dos CEO;
  - Disponibilizar aos avaliadores a lista dos CEO, com os respectivos números de CNES, que serão avaliados em cada município.
- Realizar a validação (através do sistema de gestão) da coleta e envio de dados realizados pelos avaliadores de qualidade do seu respectivo Estado.
- Definir e combinar o cronograma de campo junto à gestão municipal.
- Preferencialmente, deverá contatar cada Secretário(a) de Saúde, informando da chegada do Avaliador no município e solicitar informações sobre horários de funcionamento dos CEO.
  - Caso o município disponha de mais de um CEO, procurar saber a proximidade entre os diferentes serviços, de modo a otimizar o tempo.
- Deverá manter contato periódico com a Coordenação Macrorregional do Projeto.
- Orientar os avaliadores quanto ao uso do tablet (treinar, eventualmente, suplentes dos avaliadores).
- Deverá manter-se informado sobre a última versão do aplicativo disponível e garantir que todos os *tablets* de seu grupo estejam sempre com a versão atualizada.
- Deverá cuidar para que os avaliadores **NÃO** instalem qualquer outro aplicativo sem prévia autorização do suporte de informática. A instalação de outros aplicativos pode interferir no funcionamento do aplicativo PMAQ no *Tablet*.
- Deverá se reportar à Coordenação Macrorregional do Projeto sempre que houver problemas no trabalho de campo.
- Participar como tutor e orientador do Curso de Especialização em Política, Planejamento, Gestão e Avaliação em Saúde Bucal.
- Desenvolver projetos técnicos e científicos pactuados na Rede de pesquisa.

## 6.4 Avaliador de Qualidade

- Realizar aplicação dos 3 módulos em cada CEO.
- Portar a lista dos CEO, com os respectivos números de CNES, que serão avaliados.
  - Essa lista será repassada previamente pelo(a) Coordenador(a) Estadual do PMAQ-CEO;
  - Se houver alguma dúvida/divergência em relação a essas informações, o dado que deverá ser utilizado será o da Coordenação Estadual do PMAQ-CEO (lista do Ministério da Saúde).

- Durante as entrevistas, deverá ler as perguntas de forma clara e objetiva sempre observando as especificidades de cada pessoa.
  - Deverá **sempre** se comunicar com total respeito ao próximo e linguajar adequado.
- No Módulo I, deverá observar e inspecionar os equipamentos, instrumentais, insumos e a infraestrutura para concluir se estes estão em condições de uso ou não.
- No Módulo II, deverá iniciar a entrevista com o Gerente do CEO e a segunda parte do módulo será feita com um(a) cirurgião(ã) dentista que esteja no período da avaliação.
  - Sempre que possível, a escolha do(a) cirurgião(ã) dentista deverá ser forma aleatória por meio de sorteio.
- No Módulo III, deverá entrevistar 10 (dez) usuários por serviço, de acordo com os critérios de inclusão e exclusão:
  - Selecionar aqueles que **ainda não passaram pelo atendimento clínico** no dia da avaliação.
  - 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
  - Deverá entrevistar, sempre que possível, um número equilibrado de pacientes entre mulheres e homens, adultos e idosos.
- 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; e
  - Após finalizada a tela de abertura, o arquivo deve ser enviado ao banco de dados.
- Procurar fazer as entrevistas em locais reservados para que não haja interferência de outras pessoas.
  - O Gerente/Gestor do CEO não poderá acompanhar as entrevistas realizadas com os usuários e nem com o(a) cirurgião(ã) dentista.
- É essencial que, durante a realização do campo, caso os profissionais ou gestores tenham alguma dúvida referente ao Programa (PMAQ-CEO), como por exemplo, nota final, indicadores, os avaliadores devem solicitar 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

- Deverá se reportar à Coordenação Estadual do PMAQ-CEO sempre que houver dúvida ou problema no trabalho de campo.
  - Mantenha um diálogo aberto com Coordenação Estadual do PMAQ-CEO, relatando imediatamente qualquer problema, dificuldade ou dúvida que apareça no decorrer das entrevistas;
  - As suas sugestões são importantes para aprimorar o trabalho do grupo;
  - Caso tenha necessidade, por questões administrativas, poderá entrar em contato com a Gerência do Projeto através do endereço eletrônico: gerencia\_pmaqceo@gmail.com.
- Se responsabilizar pelos dados coletados.
- Cursar a especialização em Política, Planejamento, Gestão e Avaliação em Saúde Bucal que será oferecida pelo Programa.
- Apresentar um produto final de conclusão do curso de especialização.

## 7. Conduta dos Avaliadores de Qualidade

- Deve 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 **AVALIADOR NÃO DEVERÁ OPINIÕES E/OU EMITIR JUÍZO DE VALOR** durante a coleta de dados para os profissionais ou gestores municipais.
- Não deve contestar as repostas dadas pelo entrevistado, nem explicitar suas ideias ou ainda contrapor opiniões.
  - A postura do avaliador deve ser sempre **neutra** em relação às respostas.
- Deve procurar se apresentar de uma **forma simples, limpa e sem exageros**. Tenha bom senso no vestir. Não utilize roupas nem muito formais, nem simples demais, uma vez que os dois extremos podem intimidar o entrevistado. Se usar óculos escuros, retire-os ao abordar uma pessoa no Centro de Especialidades Odontológicas (CEO).
- Esteja sempre uniformizado com crachá e bolsa da pesquisa, são fundamentais e obrigatório.
- Logo de início, é importante estabelecer um clima de diálogo cordial e dinâmico com o entrevistado, tratando-o com respeito e atenção.
  - Demonstre **interesse** pelo que lhe está sendo reportado;
  - **Nunca** demonstre pressa ou impaciência diante de suas hesitações ou demora ao responder uma pergunta.

- **Nunca demonstre censura, aprovação ou surpresa diante das respostas.** Lembre-se de que o propósito da entrevista é obter informações e não transmitir ensinamentos ou influenciar conduta das pessoas.
- Seja sempre **gentil e educado**, pois as pessoas não têm obrigação em recebê-lo. A primeira impressão causada é **muito** importante.
- Trate as pessoas por Senhora (Sra.) ou Senhor (Sr.), **pois você não tem qualquer intimidade com eles.** Só mude este tratamento se ele / ela pedir para ser tratado de outra forma.
  - Procure chamar o entrevistado **sempre** pelo nome;
  - Jamais chame alguém de tio, tia, avô, mãe. Isto é sempre interpretado como desinteresse pela pessoa.
- Durante a entrevista, de tempos em tempos faça referência ao nome do entrevistado. É uma forma de ganhar a atenção e manter o interesse do entrevistado. Por exemplo: “Dona Joana, agora vamos falar sobre...” e não simplesmente “Agora vamos falar sobre...”.
- Não masque chicletes, nem coma ou beba algum alimento durante as entrevistas.
  - **Nem pense em fumar quando estiver fazendo contato ou entrevistando qualquer pessoa.**
- **Mesmo à noite e nos finais de semana**, enquanto estiver nos municípios a serviço do PMAQ-CEO, **deverá ter comportamento ético e respeitoso** com funcionários das secretarias de saúde, dos CEO e com a população.
- **NÃO será permitido** levar namorados(as), maridos/esposas, companheiros(as) para os locais das avaliações.
- **Evitar exposição nas mídias sociais durante o trabalho em campo.**
- Ter cuidado (zelo) com o equipamento (tablet), garantindo o uso adequado do mesmo. **E, para fins exclusivos da pesquisa.**
- 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.
- Deve ter conhecimento sobre o CEO, o PMAQ e suas especificidades. Ex.: “O que significa CEO? O que significa PMAQ? O que o Ministério da Saúde quer com o programa?”
- Verifique seu material antes de sair para um *check-list*. O *kit* completo do material deve incluir:
  - ✓ 01 bolsa;
  - ✓ 01 *tablet*;
  - ✓ 01 carregador;

- ✓ 01 crachá de identificação;
- ✓ 01 carta de apresentação;
- ✓ várias cópias do Termo de Consentimento Informado;
- ✓ 01 caneta; e
- ✓ carteira de identidade.

Sugerimos:

- ✓ 01 adaptador de tomada;
- ✓ almofada para carimbo;
- ✓ 01 lápis;
- ✓ 01 caderno para diário de campo; e
- ✓ telefone celular (com chip).

## **8. Abordagem no Centro de Especialidades Odontológicas (CEO)**

- Ao chegar ao CEO, apresente-se na recepção e peça para conversar com o profissional responsável (Gerente) ou substituto.
- Se necessário, mostre a Carta de Apresentação e pergunte se ele(a) está disponível no momento para acompanhar você nas entrevistas.
- Sugere-se que inicie a avaliação externa entrevistando os usuários (Módulo III), seguido do Gerente e profissional clínico (Módulo II) e por fim a parte de observação da infraestrutura (Módulo I).
- Todos os entrevistados (Usuários, Gerentes e Profissionais) deverão assinar o Termo de consentimento livre e esclarecido antes de iniciar a entrevista.

## **9. Recusas de usuários**

- As recusas são um problema muito grande do ponto de vista da qualidade do trabalho de pesquisa.
- A maioria das recusas é reversível, ou seja, é uma questão de momento inadequado para o respondente, ou de uma abordagem incorreta.
- Diga que entende o quanto responder um questionário pode ser cansativo, mas insista em esclarecer a importância do trabalho e de sua colaboração.
- No caso de impossibilidade de reversão, aborde outro usuário.
- **ANOTE CADA RECUSA EM SEU DIÁRIO DE CAMPO**, informando o perfil do usuário (por exemplo: sexo, se adulto ou idoso), horário da abordagem, entre outras questões que achar relevante.
- **É importante que se tenha as 10 avaliações de usuários em cada CEO.**

## 10. Direitos dos participantes

A Resolução do Conselho Nacional de Saúde (CNS), nº 510, de 07 de abril de 2016, apresenta com direito dos participantes de:

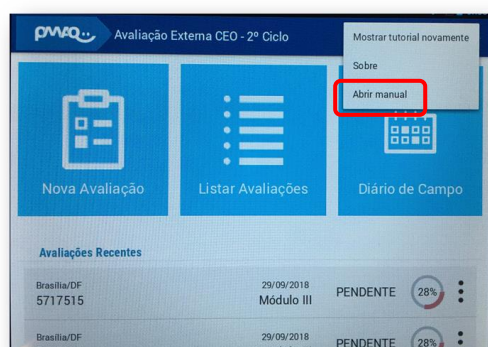
- Ser informado sobre a pesquisa;
- Desistir a qualquer momento de participar da pesquisa, sem qualquer prejuízo;
- Ter sua privacidade respeitada;
- Ter garantida a confidencialidade das informações pessoais;
- Decidir se sua identidade será divulgada e quais são, dentre as informações que forneceu, as que podem ser tratadas de forma pública;
- Ser indenizado pelo dano decorrente da pesquisa, nos termos da Lei; e
- O ressarcimento das despesas diretamente decorrentes de sua participação na pesquisa.

## 11. 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).

## 12. Boas práticas com o formulário eletrônico

- No próprio aplicativo do Instrumento de coleta de dados da Avaliação Externa dispõe de um manual que irá auxiliar a entender sua utilização, como por exemplo, primeiros passos para instalação e ativação, como criar, aplicar e gerenciar questionários e o diário de campo.



- Ao criar na tela “nova avaliação” preste bastante atenção ao digitar. Os campos não serão alterados depois de criados. Os avaliadores deverão digitar os mesmos nomes e códigos nos campos correspondentes aos módulos do mesmo CEO. Ex.: Universidade Parceira e CNES.
- Caso o número do CNES do CEO, no momento da avaliação externa, esteja diferente do que foi passado pelo Coordenador estadual do PMAQ-CEO, é necessário digitá-lo manualmente, a saber:
  - Deve selecionar o número do CNES, da lista que foi repassada, no campo “CNES da lista de contratualização/adesão”, na questão seguinte responder “NÃO” e em seguida colocar o número atual que o gerente irá passar. Atentar, pois o **CNES** para ser válido tem que ter 7 (sete) dígitos.
- Ao criar uma avaliação, escolha um módulo de cada vez, o programa não permite que marque mais de um módulo de uma única vez. Portanto, crie um questionário novo para cada um dos módulos. **Repita com cuidado os dados de identificação.**
- Da mesma forma, quando for entrevistar os 10 (dez) usuários no mesmo CEO, crie um questionário de cada vez, marcando o Módulo III.
- Ao chegar ao CEO é importante já 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.**
- Para os campos em que seja necessário digitar alguma informação por extenso, deve-se fazê-lo somente com letras minúsculas, sem caracteres especiais como “ç,’,?,@,#,\$”. Ex.: nomes próprios, endereços, unidade, tipos de equipamentos, enfim qualquer texto.
- Nas perguntas que se referem ao tempo. Ex.: aos últimos 12 meses, utilizar como referência o mês em que estiver coletando os dados. Por exemplo, se estiver em outubro, os últimos 12 meses são de outubro de 2017 até agora; se estiver coletando os dados em novembro, os últimos 12 meses são de novembro de 2017 até agora.
- **Evitar sobrecarga de memória, não clicando várias vezes no mesmo campo.**
- Como cuidado de limpeza dos *tablets*, usar papel higiênico macio seco.
- **Colocar o *tablet* para carregar toda noite.**

### 13. Módulos da Avaliação Externa

MÓDULO	RESPONDENTE
Módulo I	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deverá ser realizado através de observação direta.</li> <li>• Objetiva avaliar as condições de infraestrutura, equipamentos, instrumentos,</li> </ul>



	<p>materiais e insumos dos CEO.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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: <a href="http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/publicacoes/manual_visual_ceo.pdf">http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/publicacoes/manual_visual_ceo.pdf</a></li> </ul>
<b>Módulo II</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> <li>• Objetiva obter informações sobre processo de trabalho da equipe e sobre a organização do cuidado com o usuário. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ As perguntas que envolvem verificação documental serão registradas em duas etapas, sendo: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Registro da resposta específica; e</li> <li>b) Registro da existência de documentação comprobatória.</li> </ol> </li> </ul> </li> </ul>
<b>Módulo III</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O questionário será aplicado para 10 (dez) usuários por CEO, presentes no serviço no dia da avaliação externa.</li> <li>• O avaliador deverá selecionar aqueles que ainda não passaram pelo atendimento clínico no dia da avaliação.</li> <li>• Aplicar os critérios de exclusão: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ não continuar a entrevista se for a PRIMEIRA vez que o usuário estiver no CEO; e</li> <li>✓ não realizar a entrevista se o usuário tiver idade MENOR DE 18 ANOS.</li> </ul> </li> <li>• Visa verificar a satisfação e percepção dos usuários quanto aos serviços de saúde no que se refere ao seu acesso e utilização.</li> </ul>

## 14. Universidades Parceiras (tablet)

- Instituição Principal:

<b>Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)</b>
--

- Instituições Parceiras (Apoiadora)

<b>UNIVERSIDADES</b>	<b>ESTADOS SOB RESPONSABILIDADE PARA AVALIAÇÃO EXTERNA</b>
Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)	DF, GO, MG, MS e MT
Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)	BA, AL, SE e PE
Universidade Federal da Paraíba (UFPB)	PB, RN, PI e CE
Universidade Federal do Maranhão (UFMA)	AC, MA, RR, AP, AM, TO, PA e RO
Universidade de São Paulo (USP)	SP, ES e RJ
Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)	PR, SC e RS

## 15. Considerações finais

Este Manual tem o caráter orientador e trouxe questões relevantes para o trabalho de campo da segunda fase Programa – Avaliação Externa. Portanto, o objetivo é que ele seja um documento de convergência para todas as IEP e os atores que participam dessa fase do Programa.

Compreende-se que o esforço pela padronização de procedimentos comuns, bem como a definição e compreensão dos papéis de cada integrante que compõe o grupo da Avaliação Externa, dos fluxos dos trabalhos e das responsabilidades qualificam o processo de trabalho e consequentemente os dados obtidos.

Em hipótese alguma pretende-se esgotar todas as interrogações intrínsecas à dinâmica e a complexidade encontradas em campo na fase da Avaliação Externa, entretanto poderá ser esclarecedor em questões comuns de procedimentos básicos que ocorrem durante a sua realização.

Desejamos sucesso a todos e a todas!

## Anexo

### Lista de siglas

AB – Atenção Básica  
AE – Avaliação Externa  
AMAQ – Autoavaliação para a Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica  
APS – Atenção Primária à Saúde  
BPA-C - Boletim de Produção Ambulatorial Consolidado  
BPA-I - Boletim de Produção Ambulatorial Individualizado  
CEO – Centro de Especialidades Odontológicas  
CIB – Comissão Intergestores Bipartite  
CIR – Comissão Intergestores Regional  
CIT – Comissão Intergestores Tripartite  
CMS – Conselho Municipal de Saúde  
CNES – Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde  
CONASEMS – Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde  
CONASS – Conselho Nacional de Secretários de Saúde  
CPF – Cadastro de Pessoas Físicas  
DAB – Departamento de Atenção Básica  
EAB – Equipe de Atenção Básica  
ESB – Equipe de Saúde Bucal  
ESF – Estratégia Saúde da Família  
FES – Fundo Estadual de Saúde  
FMS – Fundo Municipal de Saúde  
GM – Gabinete do Ministro  
IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística  
IEP – Instituições de Ensino e Pesquisa  
LRPD – Laboratório Regional de Prótese Dentária  
MS – Ministério da Saúde  
NASF - Núcleo de Apoio à Saúde da Família  
PIB – Produto Interno Bruto  
PMAQ – Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica  
PNSB – Política Nacional de Saúde Bucal  
RAS – Rede de Atenção à Saúde  
SAS – Secretaria de Atenção à Saúde  
SB – Saúde Bucal  
SGDAB – Sistema de Gestão de Programas do Departamento de Atenção Básica  
SIA – Sistema de Informações Ambulatoriais  
SIAB – Sistema de Informação da Atenção Básica  
SISAB – Sistema de Informação em Saúde para a Atenção Básica  
SUS – Sistema Único de Saúde  
TC – Termo de Compromisso  
UBS – Unidade Básica de Saúde  
UF – Unidade da Federação