
Nível 3: Perguntas detalhadas

Esta sessão consiste em 10 perguntas, as quais foram formuladas para ajudá-lo a determinar as informações de que você necessita. O primeiro grupo de duas perguntas trata das informações a respeito dos grupos-alvo do projeto, seu status sanitário e cobertura - informação importante para avaliar as necessidades e os efeitos e impactos do projeto. O segundo grupo de quatro perguntas o ajuda a identificar as informações necessárias para o planejamento das estratégias dos serviços de APS e para a monitorização dos serviços de APS. O terceiro grupo de quatro perguntas trata dos itens de gerenciamento, incluindo informação necessária para monitorizar as atividades gerenciais assim como os custos e avaliar a sustentabilidade futura do projeto.

Perguntas para avaliar as necessidades de informação e selecionar os módulos apropriados do PAG APS

METAS DE APS, GRUPOS-ALVO, SERVIÇOS, COBERTURA E IMPACTO

P1 : Você tem informação suficiente sobre o **status sanitário** de seus grupos-alvo (2)

P2 : Você tem informação suficiente sobre a **cobertura** de cada serviço de APS? (2)

PLANEJAMENTO DO TRABALHO, MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

P3 : Você tem informação suficiente **sobre as necessidades de seus grupos-alvo** para planejar as atividades de APS? (3)

P4 : Você tem informação adequada sobre as **mudanças na morbidade e mortalidade** ? (4)

P5 : Você tem indicadores adequados **para monitorizar seus serviços de APS?** (5)

P6 : Você conhece o suficiente sobre a **qualidade dos seus serviços de APS?** (6)

continua na próxima página



GERENCIAMENTO DE APS, CUSTOS E SUSTENTABILIDADE

P7 : Você tem indicadores adequados para **monitorizar seus serviços gerenciais?** (5)

P8 : Você sabe o suficiente sobre a **qualidade dos seus serviços gerenciais?** (7)

P9 : Você tem informação suficiente sobre os **custos de seu programa e seus serviços?** (8)

P10 : Você tem informação adequada para determinar como **sustentar seu programa de APS no futuro?** (9)

Os números entre parênteses referem-se ao módulo relevante.

Metas dos programas de APS, grupos-alvo, serviços e cobertura

O propósito da primeira questão é determinar se você está coletando informação adequada sobre o **status sanitário** de seus grupos-alvo (indicadores de impacto). Você precisa disso para avaliação das necessidades. Se você não tiver dados adequados a respeito do status sanitário, você pode encontrar informações úteis no Módulo 2.

PERGUNTA 1. VOCÊ TEM INFORMAÇÃO SUFICIENTE SOBRE O STATUS SANITÁRIO DOS SEUS GRUPOS-ALVO?

Quer você esteja iniciando um novo programa ou continuando um programa já em andamento, você precisa desta informação por duas razões importantes. Primeiramente, para avaliar as necessidades. Que tipos de problemas de saúde existem e quais são as prioridades que precisam ser enfocadas? Em segundo lugar você precisa desta informação para determinar o impacto que o seu programa está tendo sobre a saúde. A saúde está melhorando? Há necessidade de se fazer mais alguma coisa? Não será hora de mudar as prioridades?

Primeiro, você precisa saber qual o status sanitário atual de seus grupos-alvo de forma a que você possa definir metas razoáveis para o programa. Você precisa de metas claras para selecionar os tipos de serviços de APS a serem oferecidos. A palavra "meta" significa o impacto que se espera que o seu programa tenha sobre a saúde. As metas de APS são usualmente definidas como as melhoras pretendidas no status sanitário (mortalidade, morbidade, incapacidade, fertilidade). As metas também identificam grupos específicos de pessoas (frequentemente chamados "grupos-alvo") cuja saúde o programa está tentando melhorar (por exemplo: crianças entre 12 e 23 meses de idade; mulheres casadas entre 15



e 45 anos de idade). As metas são baseadas na avaliação das necessidades sanitárias. Por exemplo, se a desnutrição de terceiro grau é frequente entre as crianças pequenas, uma meta lógica seria reduzir a prevalência de desnutrição grave.

A segunda razão pela qual você necessita informação sobre o status sanitário é para a avaliação: para avaliar o impacto que seu programa está tendo sobre a saúde. Se você não conhecer o impacto que seu programa está tendo, você pode estar oferecendo serviços que não sejam necessários ou sejam um desperdício de tempo e dinheiro. Ou, por outro lado, eles podem estar sendo muito úteis. O fato é que você não terá certeza a menos que tenha a informação. Sem ela você não conseguirá fazer um bom trabalho de avaliação das necessidades.

Por que precisamos de metas:

"Se você não souber onde está indo, qualquer caminho o levará lá."

Por que precisamos avaliar o progresso:

"Se você não souber onde está, você já pode ter chegado ou não."

Muitos programas de APS já têm metas claras e vários têm informações atuais sobre padrões locais de doença, causas de morte e padrões de fertilidade. Se este é o seu caso, você já tem informação suficiente sobre o status sanitário de seus grupos-alvo.

Para executar uma avaliação rápida de sua necessidade de informação sobre status sanitário, faça um resumo das metas principais de seu programa e grupos-alvo e faça uma lista dos indicadores usados para medi-los. Ou, se preferir, defina por escrito suas metas. O ideal é que as definições das metas contenham quatro itens: 1) o tipo de melhora desejada, 2) o grupo-alvo, 3) a magnitude da mudança que deve ocorrer, e 4) a data para se alcançar as metas. Exemplos de metas escritas (seus indicadores) são mostrados na página seguinte.

A maioria dos programas de APS tem somente 2 a 3 metas, embora possam fornecer vários serviços de APS para alcançar cada meta. Por exemplo, muitos programas de APS tentam reduzir a mortalidade infantil através de uma combinação de imunização, saneamento, nutrição e serviços de TRO. Por enquanto, faça apenas uma lista das metas principais do seu programa. Os



METAS	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> • Reduzir a mortalidade neo-natal entre os moradores de favelas a uma taxa de 65/1000 nascidos vivos até o final de 1994 nascidos vivos (Meta de Mortalidade) 	<ul style="list-style-type: none"> • Indicador: Número de mortes de crianças abaixo de um mês de idade para 1000
<ul style="list-style-type: none"> • Diminuir em 30% a prevalência de desnutrição do terceiro grau entre crianças < 3 anos até setembro de 1995 (Meta da Morbidade) 	<ul style="list-style-type: none"> • Indicador: Número de casos de desnutrição do terceiro grau entre crianças < 3 anos sobre o número total de crianças < 3 anos
<ul style="list-style-type: none"> • Diminuir a incidência de pólio entre as crianças < 5 anos até o ano 2000 (Meta da Incapacidade) 	<ul style="list-style-type: none"> • Indicador: Número de novos casos de pólio entre as crianças < 5 anos
<ul style="list-style-type: none"> • Reduzir a 4,5 a taxa de fertilidade total das mulheres na área do programa até o fim de 1996 (Meta da Fertilidade) 	<ul style="list-style-type: none"> • Indicador: Nascimentos totais para mulheres de 15-45 anos sobre o número total de mulheres entre 15- 45 anos

serviços serão acrescentados na segunda etapa.

Você deve ter ao menos um indicador para cada meta principal. Se você estiver usando a Planilha A, faça uma lista destes indicadores sob a coluna impacto e verifique aqueles para os quais você já tem dados.

Você não precisa avaliar o status sanitário regularmente. Avaliá-lo a cada 3-5 anos é usualmente suficiente, uma vez que o status sanitário não se altera rapidamente. Além disso, avaliações do status sanitário requerem amostras relativamente grandes, especialmente para eventos raros como mortes maternas.

Se você não tiver informação suficiente sobre o status sanitário de seus grupos-alvo, olhe o **Módulo 2**. Ele pode ajudá-lo a coletar informações que podem ser usadas para estimativas razoáveis a custos razoáveis. Use a planilha B para resumir o tipo de informação de impacto que você necessita coletar.



GRUPOS-ALVO	METAS SANITÁRIAS	INDICADORES
Crianças < 2 anos	Reduzir mortalidade	<ul style="list-style-type: none"> • Número de mortes de crianças < 1 ano/1000 nascidos vivos • Número de mortes de crianças < 2 anos/número total de crianças < 2 anos
	Reduzir a morbidade	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentagem de crianças < 2 anos com desnutrição do terceiro grau
	Reduzir incapacidade	<ul style="list-style-type: none"> • Número de casos de incapacidades preveníveis por imunização/1000 crianças < 2 anos
	Reduzir mortalidade	<ul style="list-style-type: none"> • Número de mortes maternas/10.000 gestações
Mulheres casadas entre 15 e 49 anos	Reduzir a fertilidade	<ul style="list-style-type: none"> • Taxa de fertilidade total

PERGUNTA 2. VOCÊ TEM INFORMAÇÃO SUFICIENTE SOBRE A COBERTURA DE CADA SERVIÇO DE APS?

Os programas de APS tentam alcançar seus objetivos fornecendo um ou mais serviços de saúde para suas populações-alvo. Espera-se que tais serviços tenham **efeitos** positivos sobre os grupos-alvo. Esses efeitos são geralmente de três tipos: 1) **conhecimento** aumentado (por exemplo, sobre os benefícios da TRO); 2) **habilidades** melhoradas (por exemplo, como administrar TRO); e 3) **comportamento/prática** melhorados (por exemplo, dar TRO a uma criança que tem diarreia). Tais efeitos devem ocorrer se há desejo de alcançar as metas. É por isso que não basta definir os efeitos, mas é necessário medi-los também.

O objetivo do segundo passo é identificar aqueles serviços e determinar se você tem informação adequada sobre a **necessidade** e os **efeitos** de cada um. A informação necessária mais importante é o dado de "**cobertura**". Cobertura é definida como **a proporção do grupo-alvo que recebeu um serviço ou foi protegido de uma doença ou problema de saúde**. Alguns exemplos são mostrados na página seguinte.



Exemplos de indicadores de cobertura em APS

Serviço/Condição	Indicador de cobertura
Cuidado pré-natal	% das mulheres grávidas em trabalho de parto que tiveram 3 ou mais consultas pré-natais
Imunização com toxóide tetânico	% de mulheres entre 15 e 44 anos que receberam 2 doses de vacinação anti-tetânica
Parto seguro	% de partos assistidos por um profissional treinado
Planejamento familiar	% de mulheres casadas (ou casais) praticando o planejamento familiar
Aleitamento materno	% de crianças entre 18 e 23 meses amamentadas ao seio até a idade de 18 meses
Monitorização do crescimento	% de crianças com menos de 2 anos pesadas nos últimos 3 meses
Imunização infantil	% de crianças entre 12 e 23 meses completamente imunizadas
Infecção respiratória aguda	% de casos de infecção respiratória aguda tratados
Controle das doenças diarreicas	% de crianças com menos de 5 anos com diarreia/1.000 crianças com menos de 5 anos
Terapia de reidratação oral	% de crianças com menos de 5 anos tratadas com TRO para o último episódio de diarreia
Água, saneamento, higiene	% domicílios com suprimento de água/latrina seguros
Vitamina A	% de crianças entre 6 e 12 meses que receberam Vitamina A
Tuberculose	% de casos acompanhados até a cura
Malária	% de casos tratados entre os identificados
Doenças sexualmente transmis./HIV	% tratada do grupo-alvo infectado
Incapacidade	% das crianças com menos de 5 anos incapacitadas
Educação sanitária em casa	% de domicílios (com grupos-alvo) recebendo educação sanitária durante a visita do agente de saúde no ano anterior
Educação sanitária na escola	% de escolas recebendo ou participando de atividade de educação sanitária
Suprimento de drogas	% de comunidades com suprimentos adequados
Acidentes & lesões	% do número de acidentes + lesões/1.000 habitantes
Doenças crônicas não transmissíveis	% do grupo-alvo com hipertensão, doença cardíaca crônica, anemia, diabetes

Para cada um dos grupos-alvo identificados, preencha a seguinte informação num pedaço de papel. Use o exemplo que se segue como um guia.



GRUPO-ALVO	SERVIÇOS DE SAÚDE	INDICADORES DE COBERTURA
Crianças < 2 anos	Imunização infantil Monitorização do crescimento Terapia de reidratação oral Educação nutricional	% < 24 meses completamente imunizados % < 5 anos pesados % usaram TRO no último episódio % < 2 anos c/ baixo peso para a idade
Mulheres casadas entre 15 -49 anos	Pré-natal & Imunização anti-tetânica Planejamento familiar	% de mulheres grávidas inscritas no pré-natal Nº de novas pessoas aceitando métodos de planejamento familiar

Se houver um grupo-alvo ou serviço de saúde que você julgue deva ser acrescentado a seu programa, inclua-o também, mesmo se você não tiver informações a respeito dele.

Novamente, você deve ter ao menos um indicador de cobertura para cada serviço de APS. Se você estiver usando a Planilha A, copie seus indicadores de cobertura na coluna dos efeitos e verifique aqueles para os quais você já coletou os dados. Se você necessitar de mais dados sobre cobertura consulte o **Módulo 2**.

O Módulo 2 inclui listas de indicadores importantes de cobertura, conhecimento/atitude/prática e impacto sanitário para cada serviço de APS. O Módulo 5 também inclui listas extensas de indicadores que você pode querer consultar. Ele mostrará como coletar essa informação a respeito de cada um de seus grupos-alvo através de levantamentos comunitários rápidos. Esta informação será útil para você de duas maneiras: para avaliar as **necessidades de saúde** (de forma a que você possa executar melhores avaliações de necessidade), e para avaliar a **cobertura do programa** (de forma a que você possa fazer a avaliação).

O Módulo 2 inclui modelos de questionários para cada um dos serviços de saúde de APS. Ele também inclui diretrizes e ferramentas para preparar levantamentos simples, para definir amostras de agrupamentos, para processar e analisar dados, e para interpretar resultados. Um excerto do questionário sobre Cuidados Pré-Natais é mostrado no "Exemplo 1".

Como notado previamente, variações do status sanitário usualmente vão requerer amostras muito maiores do que levantamentos de cobertura. Você pode querer manter isto em mente e talvez executar uma avaliação de impacto a cada 3 a 5 anos e um levantamento de cobertura cada 1 a 2 anos. Use a Planilha B para resumir o tipo de informação de cobertura que você necessita coletar com o Módulo 2.



Exemplo 1: Excerto de questionário do Módulo 2: Avaliando as necessidades sanitárias e a cobertura

Excerto do
QUESTIONÁRIO RÁPIDO:
PRÉ-NATAL E PARTO

Complete para todas as mulheres atualmente vivendo no domicílio que tiveram que concluir uma gestação nos últimos 24 meses. A conclusão pode ser um nascido vivo, um natimorto ou um aborto. Se a mulher teve mais de uma gestação, pergunte sobre o resultado da gestação mais recente.

IDENTIFICAÇÃO

1. Estudo Nº _____ 2. Bairro Nº _____
3. Entrevistador _____ 4. Data da entrevista ___/___/___
5. Número de identificação (4 dígitos)
Agrupamento Nº _____ Nº da mulher no agrupamento _____

NOME DA PESSOA QUE RESPONDEU O QUESTIONÁRIO

6. Qual a sua idade (Sondagem)? ____ anos
7. Você recebeu atenção pré-natal durante sua última gestação?
Sim ____ (1) Não ____ (0) Vá para a Pergunta 11
8. A quantas visitas pré-natais você compareceu? ____ vezes
9. Com quantos meses de gestação você compareceu a primeira consulta pré-natal?
3 meses (primeiro trimestre) _____ (1)
4 a 6 meses (segundo trimestre) _____ (2)
7 a 9 meses (terceiro trimestre) _____ (3)
NS/ NR _____ (9)

(Questionário continua: total de 19 itens)



Planejamento dos trabalhos, vigilância, monitorização, avaliação da qualidade

O objetivo das próximas quatro perguntas é determinar se você está coletando informações adequadas sobre o desempenho de seus agentes de saúde e seus serviços. Se você não tiver informações adequadas, ou o tipo certo de informações sobre monitorização para se assegurar que tudo está seguindo o planejado, então os Módulos 3, 4, 5 e 6 podem ser úteis.

PERGUNTA 3. VOCÊ TEM INFORMAÇÕES SUFICIENTES SOBRE AS NECESSIDADES DE SEUS GRUPOS-ALVO PARA PLANEJAR AS ATIVIDADES DE APS?

Você tem informações suficientes sobre onde seus grupos-alvo vivem, quem necessita de mais atenção, qual a melhor forma de oferecer os cuidados e qual a eficácia de seus agentes de saúde em alcançarem essas pessoas?

O **Módulo 3** vai ajudá-lo a obter informações específicas sobre cada indivíduo em cada grupo-alvo. Ele vai ajudá-lo ainda a definir prioridades para os serviços. O módulo também ajuda seus agentes de saúde a desenvolverem planos individuais de trabalho para se assegurarem de que estão fornecendo serviços àqueles que mais necessitam. Esta é uma informação chave de que você necessita. Ela o ajudará a aumentar a cobertura e a garantir que os casos de alto risco recebam prioridade. E isto deve conduzir a uma saúde melhor entre seus grupos-alvo. O Módulo 3 também mostra como melhorar o desempenho de seus agentes de saúde.

Um resumo do conteúdo do Módulo 3 é mostrado abaixo para dar uma idéia do que ele oferece. Você pode usar este módulo para ajudá-lo com serviços individuais de APS, embora esteja escrito com um programa abrangente de APS em mente.

Módulo 3: Planejando e avaliando atividades dos agentes de saúde

Passo 1: Descreva e mapeie a área de abrangência

Passo 2: Identifique as necessidades comunitárias e os recursos disponíveis

Passo 3: Defina as prioridades entre os problemas de saúde e identifique os grupos de alto risco

Passo 4: Planeje as atividades de APS

Passo 5: Desenvolva as descrições das funções e recrute pessoal

Passo 6: Desenvolva planos individuais de trabalho e calendários

Passo 7: Avalie o desempenho das funções



O Módulo 3 contém um grande número de modelos de formulários, que você pode usar para planejar e avaliar as atividades de seus agentes de saúde. Esses incluem registros clínicos e dos agentes de saúde, planilhas para identificação de mães e crianças de alto risco, e planos de trabalho. Um desses, um plano simplificado de trabalho para visitas domiciliares por agentes de saúde é mostrado abaixo.

Exemplo 2: Plano de trabalho mensal simplificado para agente de saúde

Plano de trabalho para: Vila de Lekha: Banglapur Maio Nº HH413			
Dia	Atividade	Dia	Atividade
1	Feriado	16	Sessão de supervisão; #188-197
2	#1 - #17	17	#189-212
3	#18-36	18	#220-240
4	#37-56	19	Folga
5	Folga	20	Folga
6	Folga	21	#241-256
7	#57076	22	#257-275
8	#77-95	23	#276-299
9	#96-114	24	#300-321
10	#115-132	25	#322-345
11	#133-150	26	Folga
12	Folga	27	Folga
13	Folga	28	#346-369
14	#151-169	29	#370-390
15	#170-187	30	#391-413
		31	Reunião do pessoal

Você tem este tipo de informação a respeito de seus grupos-alvo e as tarefas e desempenhos de seus agentes de saúde? Se não, então faça um resumo da informação de que você necessita na Planilha B. Para cada serviço de APS oferecido, você deve ter informação rotineira para: 1) identificar as pessoas que necessitam dos serviços (para definição do alvo); 2) distribuir as tarefas de forma a que os serviços sejam oferecidos (planejamento do trabalho); 3) certificar-se de que os agentes de saúde oferecem o serviço adequado às pessoas adequadas no momento adequado (avaliação de desempenho).



PERGUNTA 4. VOCÊ TEM INFORMAÇÕES ADEQUADAS A RESPEITO DAS MUDANÇAS NA MORBIDADE E MORTALIDADE?

É especialmente importante em países em desenvolvimento monitorizar as mudanças nos padrões de doenças. Surtos de cólera, um caso de pólio, alterações no status nutricional de crianças pequenas, um aumento nos óbitos, todos precisam ser monitorizados e identificados prontamente de forma a que possa tomar a ação adequada para lidar com o problema rapidamente.

Algumas vezes estes dados podem ser coletados através de sistemas rotineiros de notificação. Incluindo sistemas de registro de eventos vitais. Os sistemas de eventos vitais não são freqüentemente encontrados nos países em desenvolvimento, mas programas de APS podem implementá-los. Alguns programas estabelecem sistemas "sentinelas". Trata-se usualmente de instalações sanitárias cujo objetivo é notificar informações regularmente sobre o número de casos de certas doenças que ocorrem em suas áreas de abrangência. Levantamentos especiais, tais como os levantamentos rápidos do Módulo 2, podem também ser usados para coletar dados de morbidade e mortalidade. As investigações de casos e de surtos são um outro método. Este envolve usualmente uma investigação detalhada de um evento sério e incomum, tal como uma morte materna ou um surto de hepatite.

O **Módulo 4** descreve os indicadores básicos de morbidade e mortalidade a serem incluídos num sistema de vigilância de APS. Ele descreve como implementar um sistema de vigilância, como monitorizar a incidência e as taxas de doenças, como identificar as causas de mortalidade e morbidade e como usar esta informação para incrementar o planejamento e a implementação dos programas.

O exemplo 3 ilustra um dos produtos de um sistema de vigilância. Trata-se de um gráfico mostrando a tendência de mortalidade em cinco anos em virtude de anemia e malária.

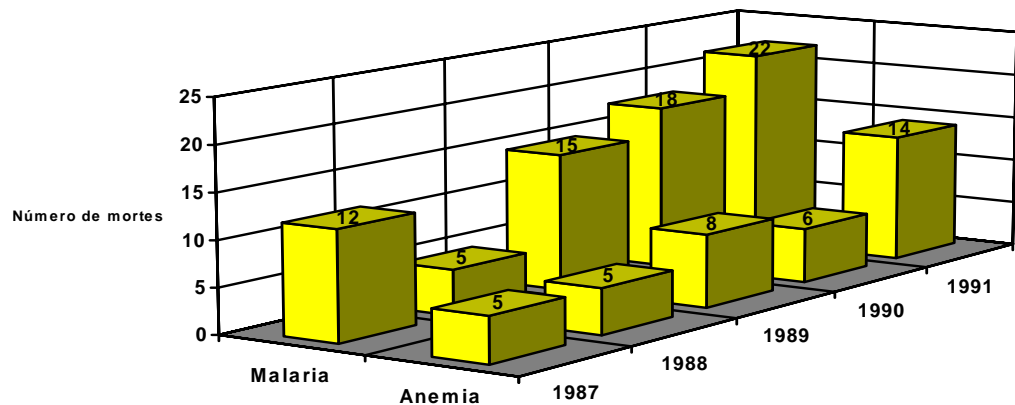
Se você está interessado em implementar um sistema de vigilância para seu programa de APS, anote-o na Planilha B.

Se você já tem uma idéia dos indicadores principais de saúde que você precisa monitorizar, escreva-os na Planilha A. Ou reveja o Módulo 4 primeiramente. Ele pode ajudá-lo a identificar indicadores que sejam apropriados para o seu programa e mostra como estabelecer um sistema que vá de encontro às suas necessidades.

Sistemas de
Vigilância



Exemplo 3: Mortes por anemia e malária 1987 - 1991



PERGUNTA 5. VOCÊ TEM INDICADORES ADEQUADOS PARA MONITORIZAR SEUS SERVIÇOS DE APS?

A monitorização regular dos serviços de APS é muito importante por três razões. Primeiro, você quer se assegurar de que os serviços sejam oferecidos como o planejado. Segundo, você quer saber quando uma coisa dá errado de forma a que você possa corrigi-la. Terceiro, você quer se assegurar de que qualquer alteração que você faça seja executada conforme o planejado e que efetivamente funcione.

Para isso você necessita de certas informações cruciais sobre cada um de seus serviços de APS. Em geral, você vai querer saber: 1) os recursos (pessoal, equipamentos, suprimentos, etc.) são adequados? 2) os serviços esperados e os produtos estão sendo fornecidos? 3) os grupos-alvo estão aprendendo o que precisam e fazendo o que precisa ser feito?

O **Módulo 5** é projetado para ajudá-lo a identificar essas informações cruciais de forma a que você possa colocá-las em seu sistema de informações. A primeira parte deste módulo contém listas de indicadores importantes para cada um dos serviços de APS. Um excerto é mostrado no Exemplo 4. A segunda parte contém listas de indicadores gerenciais, que são discutidos posteriormente (veja a pergunta 7).



Exemplo 4: Excerto do Módulo 5: Monitorizando e avaliando os programas

11. Terapia de reidratação oral

Indicadores de efeitos

- 11.3 Número ou porcentagem de mães que sabem como preparar a solução de sais para a reidratação oral ou o nome local que tenha.
- 11.4 Número ou porcentagem de mães que sabem como administrar a solução de sais para a reidratação oral ou o nome local que tenha.
- 11.5 Número ou porcentagem de mães que usaram a solução de sais para reidratação oral ou um fluido caseiro recomendado (volume total aumentado) e continuaram a alimentar durante o último episódio diarreico de seu filho (último mês).

Indicadores de Produto

- 11.8 Número ou porcentagem de agentes de saúde que aconselharam as mães sobre a preparação e a administração da solução de sais para a reidratação oral.
- 11.9 Número ou porcentagem de agentes de saúde que mostraram corretamente à mãe como preparar e administrar a solução de sais para a reidratação oral.

Indicadores de Entrada

- 11.10 Número ou porcentagem de unidades de saúde que experimentaram faltas em seu estoque de envelopes de sais para reidratação oral no último mês.

Os indicadores são organizados por serviços de APS e por categorias de sistemas. Os indicadores de **impacto** dizem se o programa está melhorando o status sanitário. Os indicadores de **efeitos** dizem se o serviço de APS está funcionando. Está tendo o efeito desejado sobre o grupo-alvo? As pessoas estão aprendendo o que precisam saber e fazer quando necessitam? Os indicadores de **produto** dizem se o projeto está fornecendo aos grupos-alvo os serviços e produtos de que necessitam. E os indicadores de **insumo** dizem se os recursos críticos são adequados para produzir os serviços e produtos.

O Módulo 5 ajuda a identificar pontos-chave nos processos a monitorizar. Se alguma coisa dá errado, você terá uma idéia de onde aconteceu e terá condições de tomar uma ação imediata.

O Módulo 5 também vai ajudá-lo a identificar as partes da **estratégia** de oferta de seus serviços que mais necessita de atenção. A maior parte dos projetos de APS fornece serviços através de uma combinação de instalações fixas, trabalhos de campo, participação comunitária e referências. O Módulo 5 pode



ajudá-lo a identificar os indicadores que serão mais úteis para monitorizar as atividades de cada um.

Todo bom sistema de informações gerenciais deve incluir indicadores para monitorizar os insumos e os produtos dos serviços numa base rotineira, assim como levantamentos periódicos para avaliar os processos, efeitos e impactos dos programas.

Você pode querer examinar seu sistema de monitorização para se certificar de que ele inclua ao menos um indicador-chave de cada estágio do sistema. O Módulo 5 pode ajudá-lo a selecionar alguns indicadores simples de estímulos, produtos e efeitos para cada um de seus serviços de APS. Você pode introduzir aqueles que você selecionar na Planilha A, agora ou mais tarde. Este módulo também mostra como estruturar o seu próprio SIM (Sistema de Informações Gerenciais) e fornece diretrizes para a coleta e o processamento de dados indicadores, numa base rotineira ou temporária.

Se você acha que necessita melhorar a monitorização de seus serviços de APS, anote na Planilha B, mesmo se você não souber exatamente de quais indicadores necessita no momento.

PERGUNTA 6 . VOCÊ SABE O SUFICIENTE SOBRE A QUALIDADE DE SEUS SERVIÇOS DE APS?

A avaliação da qualidade concentra-se amplamente sobre os processos de ofertas dos serviços e recursos-chave (suprimentos, pessoal, etc.). O **Módulo 6** é uma série de listas que podem ser usadas por gerentes e supervisores para identificar os pontos fortes e as deficiências de cada serviço de APS.

Esta é uma outra informação muito importante sobre o sistema de prestação de serviços. O Módulo 6 vai ajudá-lo a examinar os **processos**, isto é, o modo pelo qual os serviços são oferecidos. Quanto você sabe a respeito de como as pessoas são processadas através de seu programa? Elas são bem tratadas pelo pessoal? Elas recebem a informação essencial de que necessitam? Elas compreendem o que está acontecendo e o que elas devem fazer? Os padrões médicos e de aconselhamento são adequadamente seguidos?



Exemplo 5: Exemplo do Módulo 6. Lista de verificação para infecção respiratória aguda

Para a observação da oferta do serviço, marque sim se a pessoa que oferece o serviço executa essas atividades durante a observação. Para as perguntas da entrevista marque "sim" se forem respondidas corretamente.

1. _____ Unidade de saúde
2. _____ Executor do serviço
3. _____ Observador/supervisor
4. _____ Data

Tomada da anamnese

O executor:

5. SIM ___ NÃO ___ Perguntou sobre a presença/nível de febre?
6. SIM ___ NÃO ___ Perguntou sobre duração da tosse?
7. SIM ___ NÃO ___ Perguntou sobre o nível de atividades?
8. SIM ___ NÃO ___ Perguntou sobre a capacidade de beber?
9. SIM ___ NÃO ___ Perguntou sobre a presença de dor de garganta?
10. SIM ___ NÃO ___ Perguntou sobre a presença de dor de ouvido?
11. SIM ___ NÃO ___ Perguntou sobre a história pregressa de doenças respiratórias (asma)?
12. SIM ___ NÃO ___ Perguntou sobre a história familiar de tuberculose ou outra doença respiratória?
13. SIM ___ NÃO ___ Perguntou sobre algum tratamento administrado?

Exame físico

O executor:

14. SIM ___ NÃO ___ Avaliou o estado geral (vivacidade, músculos)?
15. SIM ___ NÃO ___ Contou a frequência respiratória?
16. SIM ___ NÃO ___ Tirou a temperatura?
17. SIM ___ NÃO ___ Pesquisou tiragem?
18. SIM ___ NÃO ___ Buscou estridor, sibilância, e/ou rouquidão?
19. SIM ___ NÃO ___ Auscultou o tórax?
20. SIM ___ NÃO ___ Examinou a garganta em busca de secreção, amígdalas crescidas ou faringe inflamada?
21. SIM ___ NÃO ___ Examinou o pescoço em busca de linfonódos dolorosos?
22. SIM ___ NÃO ___ Examinou os ouvidos?
23. SIM ___ NÃO ___ Observou a cor dos lábios, dos olhos, da face e do leito ungueal?



Este é um dos módulos mais populares na série PAG APS porque ele auxilia os gerentes e supervisores a avaliarem a qualidade de cada serviço de APS com rapidez e objetividade.

As listas são baseadas em experiência exaustiva de campo com especialista. Elas podem ser facilmente adaptadas às condições locais. E elas podem ser usadas para avaliar o trabalho de um agente de saúde individual, o trabalho de um grupo de agentes, um serviço de APS ou todos os serviços do programa.

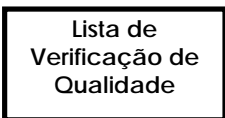
Se a qualidade do serviço for uma preocupação e você não tiver informação adequada sobre a qualidade de cada um de seus serviços de APS, então você pode querer usar o Módulo 6. Se você sabe quais os indicadores nos quais você tem interesse especial, liste-os na Planilha A. Ou você pode fazê-lo mais tarde após seguir o módulo. Mas se você quiser examinar a qualidade de seus serviços de APS, escreva-os na Planilha B, mesmo se não tiver indicadores específicos neste momento.

Um excerto da lista de infecção respiratória aguda (IRA) é mostrado para dar uma idéia do conteúdo destas ferramentas. Cada lista inclui os passos principais no processo do serviço, os suprimentos e equipamentos essenciais, e as perspectivas dos clientes e dos que fornecem o serviço. As avaliações são executadas através da observação dos serviços, inventários limitados dos suprimentos e equipamentos-chave, e entrevistas breves com alguns clientes e profissionais. Guias para discussão, os quais também podem ser usados para entrevista semi-estruturadas, assim como discussões tópicas em grupo estão também incluídas.

Se você só está interessado na informação sobre os serviços de APS você pode parar aqui e definir as prioridades entre as suas necessidades de informação. Entretanto se você também estiver interessado em examinar os **serviços gerenciais** de seu programa (planejamento, treinamento, supervisão, etc.), então continue.

Gerenciamento, Custos e sustentabilidade em APS

O objetivo das últimas quatro perguntas é ajudá-lo a determinar se você está coletando informações adequadas sobre a maneira pela qual o programa de APS é gerenciado e os efeitos que o gerenciamento tem sobre as operações e os recursos do programa. Se não, você pode achar os Módulos 5, 7, 8 e 9 úteis.



PERGUNTA 7 . VOCÊ TEM INDICADORES ADEQUADOS PARA MONITORIZAR SEUS SERVIÇOS GERENCIAIS?

Um bom apoio gerencial é freqüentemente um pré-requisito para programas bem sucedidos de APS. Uma avaliação recente de oito programas de APS financiados pela Fundação Aga Khan concluiu que os gerentes necessitam informações sobre os

Gerenciamento é um dos determinantes mais importantes do sucesso da atenção primária de saúde. Bom planejamento, boa coordenação, bom pessoal, boa supervisão e boa monitorização e avaliação, todos contribuem. ¹

serviços gerenciais tanto quanto a respeito dos serviços de APS. Eles precisam saber se o treinamento está sendo executado como planejado; se a supervisão está tendo o efeito desejado sobre o desempenho do agente de saúde; se o sistema logístico está mantendo suprimentos e equipamentos essenciais disponíveis; e se a estratégia de organização comunitária está levando a melhores serviços de APS.

Os seguintes são os oito serviços gerenciais incluídos nos módulos PAG APS. Eles foram selecionados porque a experiência mostrou que eles são os mais importantes e que estão incluídos na maioria dos programas de serviços de APS.

Serviços gerenciais em APS

Planejamento
Pessoal
Treinamento
Supervisão
Finanças
Logística
Sistemas de informação
Organização comunitária

¹ Reynolds, J. e Stinson, W. *Lessons Learned from Primary Health Care Programs Funded by the Aga Khan Foundation*, Aga Khan Foundation, Gênova e Washington DC, Junho, 1991.



A maioria dos gerentes de APS são responsáveis por somente alguns serviços gerenciais. O treinamento pode ser realizado em nível central ou regional em vez de em nível local. O gerenciamento logístico pode ser limitado ao envio de requisições a um depósito central para suprimentos em demanda. Mas o programa pode ser completamente responsável pela organização comunitária e a supervisão dos agentes de saúde. Usualmente, os gerentes devem estar mais interessados nos serviços gerenciais que eles controlam. Uma vez que não há muito que possa ser feito sobre aqueles que eles não controlam.

Se você não está monitorizando alguma dessas atividades ou não está certo a respeito de quais seriam indicadores apropriados para os serviços de monitorização gerencial, então olhe a segunda seção do Módulo 5. Ela contém listas de indicadores para cada um dos serviços gerenciais listados acima. Esses indicadores estão arrumados nas mesmas categorias dos indicadores dos serviços de APS, ou seja, insumos, produtos e efeitos. O exemplo 6 mostra alguns dos indicadores de treinamento.

Exemplo 6: Excerto do Módulo 5. Monitorizando e avaliando os programas

2. TREINAMENTO

Indicadores de efeitos

2.1 Número ou porcentagem de participantes em treinamento que mostraram melhora entre o pré e o pós teste.

Indicadores de produtos

2.2 Número ou porcentagem de agentes de saúde que receberam treinamento ou reciclagem no último período para qualquer intervenção (ou para intervenções específicas).

2.3 Número ou porcentagem de sessões de treinamento que permitiram que os participantes praticassem os novos conhecimentos e habilidades durante o treinamento (usando casos reais ou teatralização).

2.4 Número ou porcentagem de sessões de treinamento em que o conteúdo técnico foi completo e preciso.

Indicadores de insumos

2.5 Número ou porcentagem de unidades de saúde usando informações específicas dos programas (do SIM ou da supervisão) sobre a qualidade dos serviços para planejar ou focalizar as sessões de treinamento dadas no último período.



Você pode introduzir seus indicadores de prioridades na Planilha A. E se você acha que precisa melhorar sua monitorização do gerenciamento, escreva na Planilha B, mesmo se você não souber exatamente de que indicadores necessita neste momento.

Esta lista de indicadores deve informar se você necessita do Módulo 5, e se este for o caso, onde ele seria mais útil para você. Como observado antes, este módulo também pode ajudá-lo a identificar os serviços estratégicos que necessitam de atenção (trabalho de campo, serviços clínicos, etc.) e pode ajudá-lo a estabelecer um SIM específico para o projeto.

PERGUNTA 8. VOCÊ SABE O SUFICIENTE SOBRE A QUALIDADE DOS SEUS SERVIÇOS GERENCIAIS?

O **Módulo 7** é semelhante ao Módulo 6 uma vez que ele contém listas para avaliar seus processos gerenciais (veja o Exemplo 7). Isto pode ser usado por gerentes, supervisores e outros para identificar os pontos fortes e as deficiências de cada serviço gerencial do programa de APS.

Se a qualidade do gerenciamento for uma preocupação, e você não tiver informações adequadas sobre a qualidade de seus serviços gerenciais, então escreva na Planilha B os serviços que você pensa devam ser examinados.

PERGUNTA 9 . VOCÊ TEM INFORMAÇÃO SUFICIENTE SOBRE O CUSTO DE SEU PROGRAMA E DE SEUS SERVIÇOS?

O **Módulo 8** pode ajudá-lo a juntar este tipo de informação. Você pode examinar os custos e os lucros num período de tempo, comparar os custos dos vários serviços de APS, computar os custos das unidades, comparar os gastos com o seu orçamento e assim por diante.

Módulo 8: Análise de custos

1. A quantidade total de recursos gastos
 2. Despesas comparadas com os montantes orçamentados
 3. Distribuição de custos por item
 4. Distribuição dos custos por local, instalação ou localização
 5. Tendência temporal dos custos
 6. Projeção de custos futuros
 7. Custos médios
 8. Análise de receitas, passadas e projetadas
 9. Análise de nivelamento, quando receitas igualam ou excedem despesas
-



Exemplo 7: Excerto do Módulo 7. Avaliando a qualidade da monitorização dos sistemas de informação gerencial

Um sistema de informações é organizado em torno dos indicadores-chave que medem o progresso de um programa. Trata-se de uma maneira sistemática de coletar, relatar e usar dados em todos os níveis do programa.

Esta lista destina-se a ser usada na avaliação de sistema de informação gerencial. Seu objetivo é auxiliar os gerentes a melhorarem a qualidade de seus programas identificando e resolvendo problemas na área dos sistemas de informação gerencial. Ela pode ser adaptada para uso tanto em programas verticais quanto em esforços integrados de APS. As perguntas abaixo podem ser respondidas através de entrevistas, revisão de documentos, observação de serviços gerenciais ou uma revisão da instalação de saúde. Algumas perguntas investigam a opinião de quem responde sobre a qualidade ou adequação de tarefas específicas; em tais casos as perspectivas dos gerentes, de quem fornece os serviços de saúde, e dos membros da comunidade devem ser levados em conta. Áreas consideradas inadequadas podem ser ainda exploradas através de discussões focalizadas com informantes-chave. Com modificações, a lista pode ser usada como base de uma entrevista aberta ou avaliação de grupo.

1. _____ Instalação de saúde
2. _____ Pessoa que oferece o serviço
3. _____ Observador/Supervisor
4. _____ Data

Planejando o sistema de informações

Os indicadores dos serviços de saúde, monitorizam o desempenho de um sistema ou programa. Um sistema de informações é um grupo desses indicadores que revelam o status do programa. Estas perguntas vão ajudá-lo a determinar se um sistema básico de informações está operante.

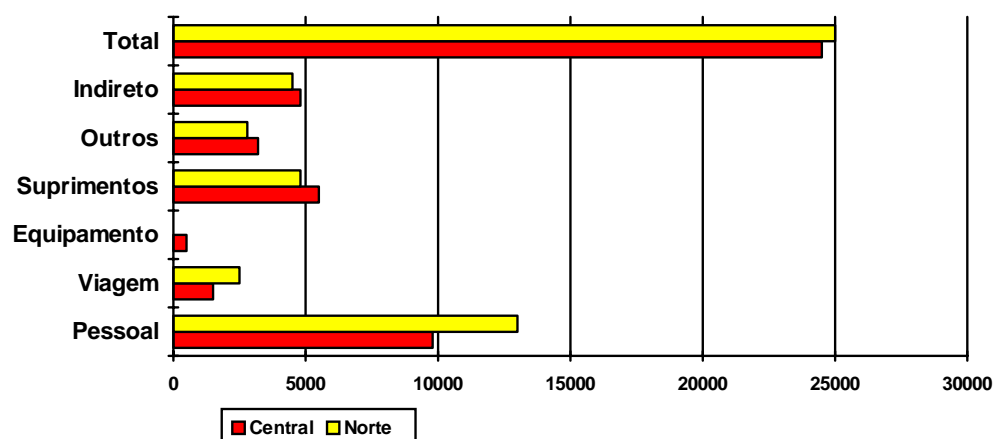
5. SIM ____ NÃO _____ Há uma lista de indicadores a serem monitorizados a nível distrital?
6. SIM ____ NÃO _____ Há uma lista de indicadores a serem monitorizados em nível sanitário central?

Essas listas incluem indicadores de:

7. SIM ____ NÃO _____ Disponibilidade de recursos?
8. SIM ____ NÃO _____ Acesso?
9. SIM ____ NÃO _____ Utilização?
10. SIM ____ NÃO _____ Cobertura?
11. SIM ____ NÃO _____ Qualidade do serviço?
12. SIM ____ NÃO _____ Produto?
13. SIM ____ NÃO _____ As fontes de informação foram identificadas para cada indicador?
14. SIM ____ NÃO _____ A frequência da coleta da compilação de cada indicador foi estabelecida?
15. SIM ____ NÃO _____ Um procedimento analítico para cada indicador foi estabelecido (incluindo limites ou padrões)?
16. SIM ____ NÃO _____ Mecanismos de interpretação e discussão dos resultados foram estabelecidos?



Exemplo 8: Excerto do Módulo 8
Figura 2: Gastos centrais e ao norte



As primeiras páginas deste módulo mostram vários gráficos de custo que os programas de computador do módulo geram. Um destes é mostrado acima.

Você pode usar o módulo para examinar os custos de diversas maneiras:

- Por LOCAÇÃO (área geográfica)
- Por FACILIDADE (centros de saúde, hospitais, depots)
- Por SERVIÇOS DE APS (TRO, serviços de imunização clínica)
- Por item BUDGET LINE (pessoal, viagem, equipamento)

Alguns gerentes têm sistemas de contabilidade que produzem algumas dessas informações ou poderiam fazê-lo com um pequeno esforço adicional. Outros terão que se esforçar bastante para classificar seus gastos por tipo de serviço de APS, localização da unidade, período de tempo, etc. Para alguns gerentes, especialmente aqueles que não tem nenhum controle sobre seus orçamentos, a análise de custos pode não parecer compensar o esforço. Entretanto, nossos testes de campo mostraram que quando os gerentes podem demonstrar quanto os serviços de APS verdadeiramente custam, eles podem argumentar mais convincentemente em defesa de seus orçamentos.

Muitos gerentes também têm controle sobre alguma porção de seus orçamentos e podem desviar fundos de uma área para outra, dentro de limites, naturalmente. Conhecer os custos dos diversos



serviços pode ajudar os gerentes a tomarem melhores decisões a respeito de realocação de verbas.

Finalmente, à medida que a descentralização da autoridade e da responsabilidade pela APS cresce, mais gerentes se encontrarão na posição de necessitarem boas informações de custos para planejarem seus programas e monitorizarem seus gastos.

A experiência tem mostrado que não é difícil nem gasta muito tempo conduzir uma análise de custos por item orçamentário. Entretanto, é difícil computar os custos de cada serviço de APS (por exemplo, imunização) e seus custos unitários (por exemplo, o custo por criança imunizada). Se este tipo de análise de custos for desejada, é melhor executá-la prospectivamente (isto é, de agora em diante). Ou seja as categorias de custos devem ser definidas e os custos classificados numa base progressiva. Isto não só será mais fácil, mas mais preciso do que tentar uma análise retrospectiva (isto é, reclassificando custos passados).

Mas mesmo se você não puder ser completamente preciso, o Módulo 8 vai mostrar como fazer estimativas razoáveis de custos, se a informação de custos for importante para você.

Se você planeja uma análise de sustentabilidade (Módulo 9), você provavelmente necessitará das estimativas de custos. O Módulo 8 pode ajudá-lo a obter esta informação.

Se você não conhece os custos de seu programa e serviços, você pode querer olhar o Módulo 8. O módulo vai ajudá-lo a decidir informação de custos que você necessita. Escreva na Planilha B qualquer serviço de APS e qualquer serviço gerencial em seu programa para o qual você necessita informações de custos. Escreva "Serviços Globais de APS" ou "Gerenciamento Global" se você quer somente a informação sobre os custos totais do programa.

PERGUNTA 10. VOCÊ TEM INFORMAÇÃO ADEQUADA PARA DETERMINAR COMO MANTER SEU PROGRAMA DE APS NO FUTURO?

Último da série, o **Módulo 9** pode ajudá-lo a desenvolver e analisar várias estratégias para manter o status sanitário de sua população-alvo e os serviços de APS e os serviços e recursos necessários para fazê-lo.

Enquanto muitas pessoas consideram a sustentabilidade somente como uma questão de financiamento (como vamos obter o dinheiro para continuar?), o Módulo 9 começa a partir das

Análise
Prospectiva



metas e trabalha de trás para diante em direção ao financiamento. Ele pede que você, em primeiro lugar, defina seus objetivos de sustentabilidade: Onde você quer que o programa esteja em X número de anos? Que resultados o programa deverá alcançar? Que serviços ele deverá estar oferecendo?

A seguir ele pede que você examine 10 fatores que são ameaças comuns a sustentabilidade, pede que você avalie se eles serão importantes para o seu programa e pede que você identifique estratégias para lidar com aqueles vistos como ameaças (ou oportunidades). Por exemplo, se o tamanho de sua população-alvo crescer, isto pode sobrecarregar a habilidade do programa em oferecer serviços adequados. Se a determinação política em relação ao programa declinar, isso pode levar a uma diminuição no apoio do programa. Por outro lado, se a determinação política aumentar, isto pode levar a apoio aumentado e pode mesmo permitir uma expansão dos serviços.

O módulo inclui indicadores que podem ser usados para avaliar esses fatores e inclui estratégias para lidar com aqueles que possam ser problemas.

Alguns exemplos de estratégias para lidar com a determinação política inclui: 1) eliminar componentes impopulares; 2) indicar líderes influentes para os comitês executivos ou consultivos; e 3) auxiliar as comunidades a expressarem suas necessidades junto aos líderes políticos e aos organismos financiadores.

Fatores de sustentabilidade

Tamanho do grupo-alvo
 Conhecimento, atitude, prática do grupo-alvo
 Qualidade do serviço de APS
 Apoio gerencial
 Capacidade organizacional
 Determinação política
 Recursos humanos
 Receitas
 Despesas
 Fatores ambientais



O módulo também inclui uma ferramenta de avaliação financeira de forma a que você pode projetar lucros e despesas futuros, levando em conta os fatores estratégicos acima.

Essa análise permite que você teste assertivas diferentes a respeito de cobertura, estratégias dos serviços e projeções de receitas e despesas.

Início rápido - Análise básica de sustentabilidade

Tabela 3: Estimativas de insumos - introduza as receitas e despesas para o ano corrente

	Ano Corrente	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5
Receitas	343	370	400	432	467	504
Despesas	365	381	299	417	435	455
Balancos	(22)	(11)	1	15	32	49

Tabela 4: Análise do tipo "E se" - introduza a porcentagem anual projetada de aumento ou diminuição

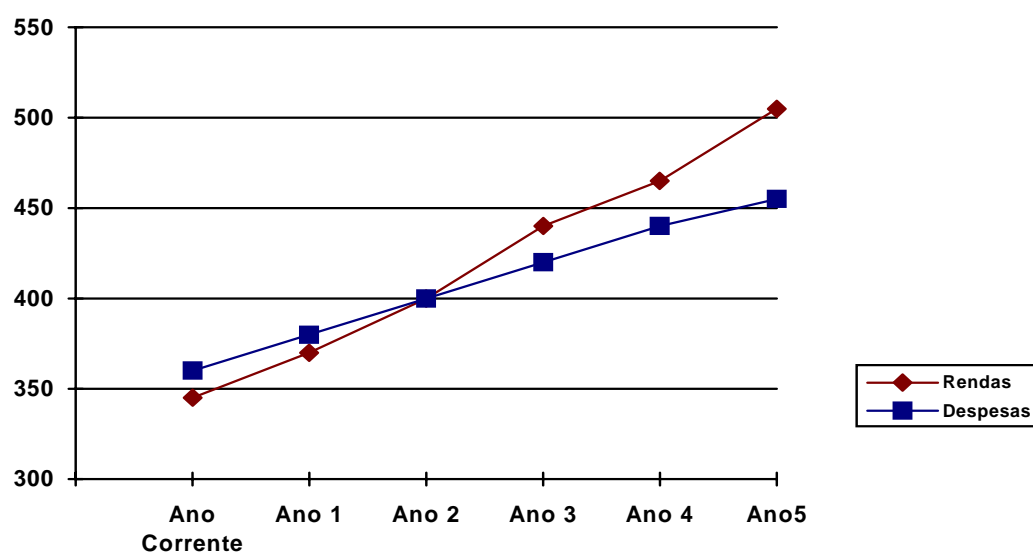
Fatores Positivos		Fatores Negativos	
(A + aumentará as receitas ou diminuirá os custos)		(A + aumentará os custos ou diminuirá as rendas)	
A - diminuirá as receitas ou aumentará os custos)		(A - diminuirá os custos ou aumentará as rendas)	
Receitas (+R)	6,0%	Despesas (+E)	3,0%
Capacidade Organizacional (-E)	3,0%	Inflação (+E)	5,0%
Contribuições (-E)	0,0%	Tamanho da População Alvo(+E)	3,0%
Determinação Política (+R)	5,0%	Cobertura da População Alvo (+E)	5,0%
Fatores Ambientais (+R)	3,0%	Recursos Humanos (+E)	1,0%
		Qualidade dos Serviços de APS (+E)	-5,0%
		Apoio Gerencial (+E)	-4,5%



Você introduz as assertivas numa tabela "E - se" e recebe os resultados numa projeção em cinco anos das receitas e despesas. O programa de computador do módulo produz os dados mostrados na tabela 3 e o gráfico que os acompanha baseado nas informações que você introduziu na análise do tipo E-se .

Exemplo 9 : Excerto do Módulo 9. Análise de Sustentabilidade

Despesas & receitas projetadas Ano 1-5



Se você não sabe se ou como sustentar o seu programa, seus serviços de APS ou seus serviços gerenciais, você pode querer olhar o Módulo 9. Se este for o caso escreva na Planilha B.



