



Qualis**APS**

MANUAL DE AVALIAÇÃO ***IN LOCO***

Programa de Qualificação da Atenção Primária à Saúde do Distrito Federal

Elaboração e implantação de sistemática de avaliação da Atenção Primária à Saúde do Distrito Federal

Manual da Avaliação *in loco*

Brasília-DF, julho de 2022

1. AVALIAÇÃO *IN LOCO*

O Programa QualisAPS tem como objetivo qualificar a gestão e os serviços prestados pela atenção primária à saúde (APS) do Distrito Federal (DF) e fortalecer esse nível de atenção à saúde como porta de entrada preferencial e resolutiva, que organiza e coordena o acesso dos usuários a outros pontos da rede de atenção (DISTRITO FEDERAL, 2019a). Para que esse objetivo seja alcançado, a avaliação, no Programa QualisAPS, teve como ponto de partida a realização do diagnóstico inicial, composto por duas ações: diagnóstico de estrutura e autoavaliação das equipes.

O diagnóstico de estrutura incluiu a avaliação da estrutura das UBS, dos serviços prestados e dos processos de trabalho das equipes. Partiu-se da premissa de que a estrutura pode ser entendida como as condições estruturais estáveis dos serviços de saúde, como recursos materiais e humanos e como um ambiente físico no qual os serviços de saúde acontecem (DONABEDIAN, 1988). Após o diagnóstico de estrutura e identificação das especificidades das UBS do DF, foi formulada a Tipologia das UBS, com base nos referenciais desenvolvidos por Giovanella *et al* (2015) e Bousquat *et al* (2017), o que possibilitou a classificação de acordo com as condições de estrutura e de funcionamento das UBS.

A autoavaliação dos processos de trabalho das equipes de saúde da família (eSF), equipes de saúde bucal (eSB) e das equipes gerenciais (Gerências de Serviços da Atenção Primária (GSAP), supervisores e técnicos administrativos), que também ocorreu durante o processo de diagnóstico inicial da APS do DF, configurou-se como uma ferramenta importante para reflexão e problematização por parte dos profissionais sobre o que fazem e como realizam, para alcançar uma APS de qualidade.

Na sequência, iniciou-se o primeiro ciclo do QualisAPS, com a elaboração, pelas equipes, do Plano de Ação para a Qualidade (PAQ). Os resultados da autoavaliação subsidiaram os gestores e as equipes assistenciais na tomada de decisão, por meio do conhecimento dos pontos fracos e fortes de cada equipe e UBS do DF, para elencar prioridades para a elaboração e implementação do plano.

Uma vez cumprido o Plano de Ação para a Qualidade (PAQ), inicia-se a 2ª. fase do primeiro ciclo de avaliação do Programa QualisAPS: **a avaliação *in loco***, conforme

demonstrado na Figura 1. Essa fase tem como objetivo coletar dados para subsidiar a certificação das UBS. Assim como os outros processos avaliativos do QualisAPS, a avaliação *in loco* foi pautada pelo referencial teórico da Avaliação Focada na Utilização, que tem como ponto central que as avaliações devem ser analisadas em função da sua utilização (PATTON, 2012).

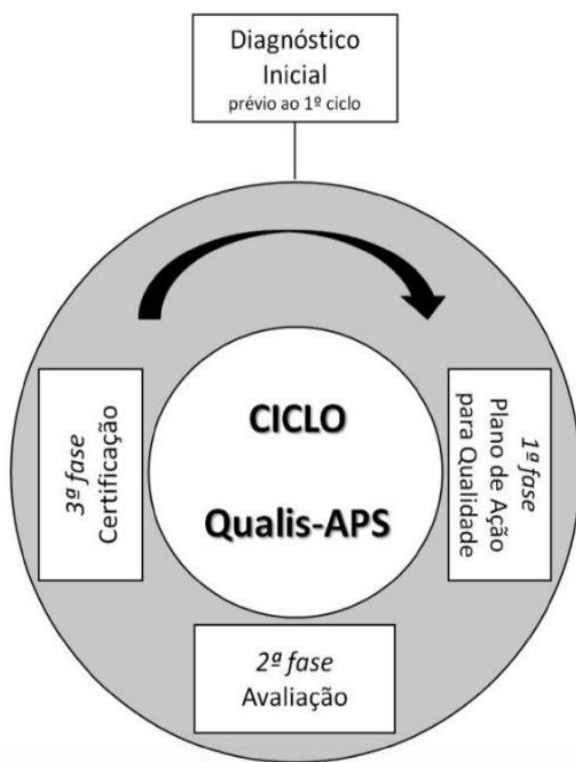


Figura 1 – Ciclos de avaliação do Programa de Qualificação da Atenção Primária do Distrito Federal.

Fonte: Portaria Nº 39, de 23 de janeiro de 2019, Distrito Federal.

A avaliação *in loco* oportunizará a análise da atuação das equipes de saúde e a identificação de potencialidades e fragilidades, a partir de componentes da estrutura das UBS, do processo de trabalho das equipes de assistência e de gestão local, além da percepção de usuários acerca dos serviços ofertados na APS. Essas informações poderão subsidiar os atores envolvidos (profissionais da assistência, gestores locais, regionais e de nível central, controle social), na continuidade e/ou reorientação de processos, com vista à melhoria da qualidade da APS do DF.

2. CONSTRUÇÃO DO INSTRUMENTO

O Instrumento de Avaliação (IA) foi organizado em cinco módulos: gerentes de serviços da Atenção Primária (GSAP), equipe de saúde da família (eSF), equipe de saúde bucal (eSB), observação *in loco*/visita guiada e entrevista com usuário (Figura 2).

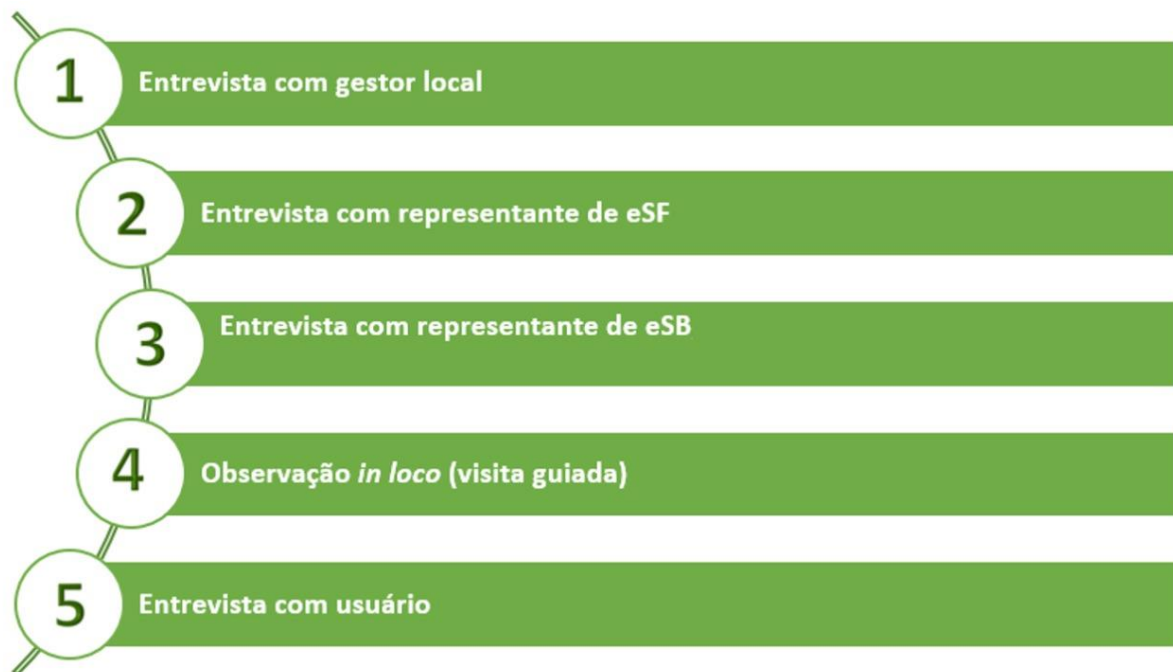


Figura 2 - Módulos do Instrumento de Avaliação (IA).
Fonte: QualisAPS, 2022.

O instrumento de avaliação *in loco* baseou-se em vasta bibliografia (Apêndice 1), nas normativas do Programa Qualis APS: Portaria nº 39, de 23 de janeiro de 2019 (DISTRITO FEDERAL, 2019a) e Projeto Básico (DISTRITO FEDERAL, 2019a), nos aspectos que tangem o caráter inovador do programa com processos avaliativos participativos, além dos preceitos teóricos da avaliação focada na utilização, visto que o resultado da análise dos dados coletados e indicadores serão utilizados pelos próprios profissionais e usuários do serviço (PATTON, 2012).

IMPORTANTE!

O Instrumento de Avaliação *in loco* (IA) está disponível na Plataforma Avaliação QualisAPS para consulta e pode ser acessado na página inicial da Plataforma (<https://qualisaps.unb.br/home>), clicando no ícone **Documentos**, conforme Figura 3.



Figura 3 – Página inicial da Plataforma Avaliação QualisAPS.

3. FLUXO DE PACTUAÇÃO E AGENDAMENTO DA COLETA

O fluxo de pactuação e agendamento das entrevistas está apresentado no quadro a seguir:

<input type="checkbox"/> A UnB elabora proposta inicial de conglomerado de UBSs por região de saúde, com intervalo de datas e orientações de tempo de cada entrevista e apresenta para SES.
<input type="checkbox"/> O Apoiador Institucional do QualisAPS articula com DESF e DIRAPS a definição do cronograma, da sua respectiva Região de Saúde, no intuito de apoiar o desenho adequado à realidade das UBS e equipes da região para realização da avaliação.
<input type="checkbox"/> DIRAPS comunica e apoia GSAPs na organização da agenda das equipes e UBS para receber entrevistadores.
<input type="checkbox"/> Apoiador Institucional do QualisAPS repassa a agenda para a equipe UnB.

❑ Supervisor de campo contacta diretamente as GSAPs* para confirmação do detalhamento do agendamento com/para:

- o gerente ou substituto legal
- o representante da(s) eSF
- o representante da eSB
- o visita guiada
- o entrevista com usuário (*)

*24h úteis prévias ao início da coleta dos dados na UBS, o GSAP será contactado por ligação telefônica (preferencialmente pelo supervisor de campo ou, na impossibilidade deste, pela equipe UnB), para confirmar a visita.

- o Caso a visita não seja confirmada, uma nova data de coleta será pactuada entre supervisor e GSAP e registrada, seguindo o fluxo de agendamento novamente.

IMPORTANTE SABER!

As entrevistas com usuários não serão agendadas, mas é importante garantir que haja atendimento previsto na UBS no dia da visita.

As equipes eSF e eSB que não realizaram a autoavaliação não serão incluídas nessa etapa da avaliação, não sendo necessário agendamento.

4. COLETA DE DADOS

O procedimento para a coleta de dados se dará de forma presencial, conduzida por avaliadores externos à SES/DF, que serão coordenados pela equipe de pesquisadores da UnB e que realizarão visita *in loco* em todas as UBS, em datas previamente definidas. A ferramenta utilizada para a coleta é digital, por meio do aplicativo REDCap, instalado em tablets.

Durante a coleta de dados em cada UBS, integrantes da equipe de saúde e de gestão serão entrevistados ordenadamente, por meio de agendamento prévio, a fim de reduzir o impacto na rotina do serviço de saúde. Para a entrevista com os usuários, não serão realizados agendamentos prévios, todos os usuários serão selecionados no dia da visita nas UBSs.

ATENÇÃO!

No momento agendado para a Observação *in Loco* (visita guiada), o entrevistador deverá ter um representante da equipe de gestão (ou outro representante indicado por ele) para acompanhá-lo.

4.1 Como será realizada a coleta de dados

Do total de 26 entrevistadores, cada UBS receberá uma dupla identificada com crachá e colete do Programa QualisAPS, em data e horário pactuados no agendamento. Cada entrevistador ficará responsável por aplicar o instrumento para os representantes definidos previamente pelas equipes. Para definição do representante deve ser considerada a disponibilidade no dia previsto, levando em conta atividades externas, programação de férias ou licenças, agenda de atendimentos, e conhecimento da rotina e processos de trabalho.

O módulo direcionado à gestão local da UBS deverá ser respondido pelo gerente da unidade ou seu substituto legal, com uma previsão de duração de 30 minutos. Os módulos de eSF e de eSB (quando presente na UBS) serão aplicados para integrantes das respectivas equipes que tenham sido indicados como representantes, tendo uma duração aproximada de 90 e 60 minutos, respectivamente.

O instrumento de observação *in loco* das Unidades Básicas de Saúde será preenchido pelo entrevistador, a partir de visita guiada, acompanhada pelo representante da equipe de gestão da unidade, conforme pactuado no agendamento e tem uma previsão de duração 90 a 150 de minutos, a depender da estrutura da UBS. Por fim, as questões sobre satisfação do usuário serão aplicadas, pelos entrevistadores, aos usuários selecionados no dia da visita nas UBSs, com duração aproximada de 10 minutos por usuário. Como critérios para seleção, o entrevistador deve considerar o usuário que a) tenha buscado atendimento, em qualquer serviço da UBS (independentemente de ter conseguido ou não), na data da entrevista; b) tenha 18 anos ou mais, condições de responder as questões, por si mesmo; ou seja responsável ou cuidador acompanhando crianças de 0 12 anos (inclusive), com 18 anos ou mais e capaz de responder (não incluiu acompanhante de pessoa idosa).

A Figura 4 sumariza os módulos que compõem o instrumento e seus respondentes.

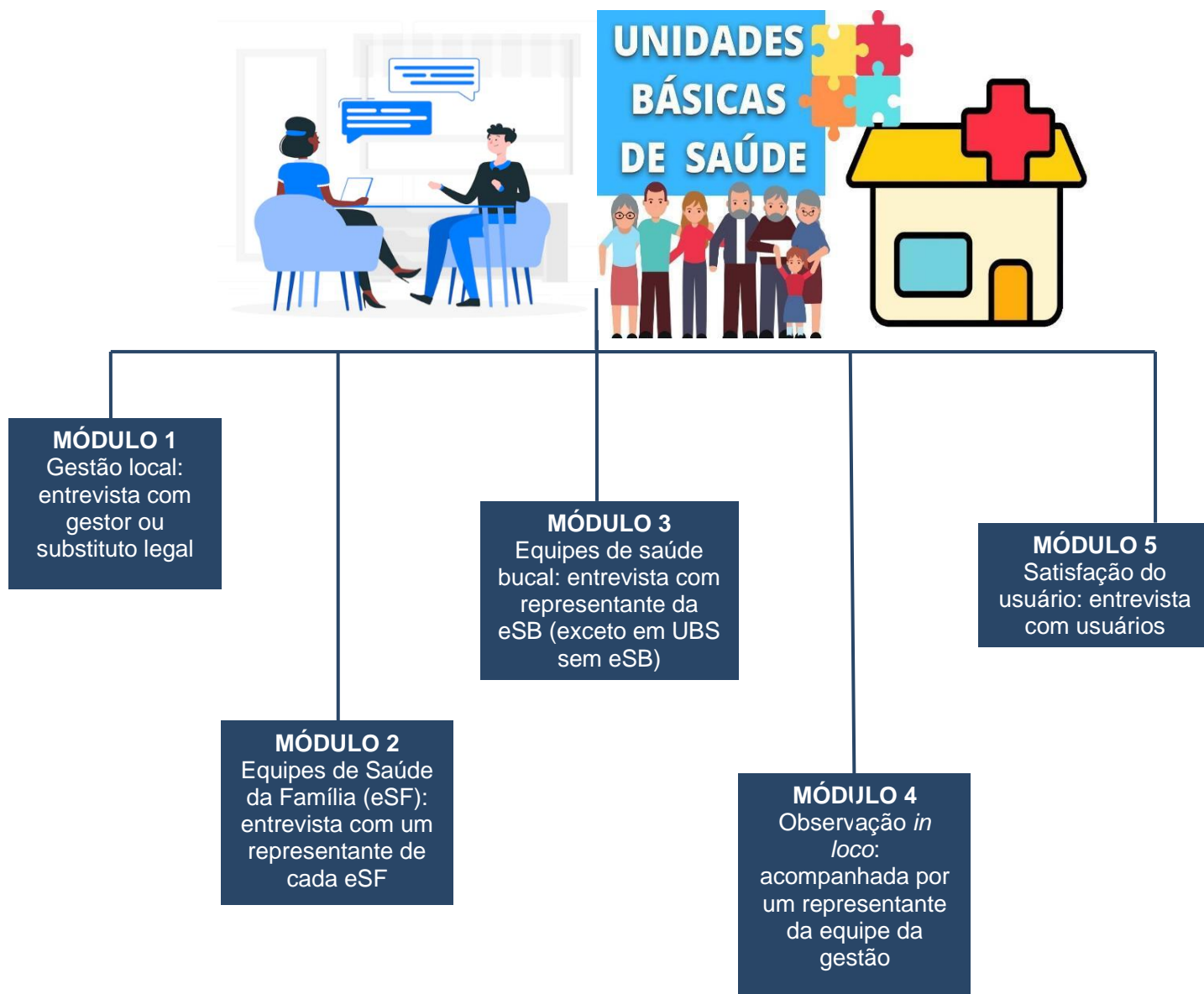


Figura 4 - Módulos do instrumento e respondentes

VALE LEMBRAR!

A entrevista está sendo agendada com um representante das equipes, mas caso outros membros da equipe queiram participar, serão bem-vindos.

O monitoramento do campo (quantidade de equipes e usuários entrevistados, quantidade de UBS já avaliadas e número de UBS não iniciadas) estará disponível na

Plataforma Avaliação QualisAPS, no painel da Avaliação *in loco* que poderá ser acessado no menu clicando no ícone “Painel *in loco*” conforme Figura 5.

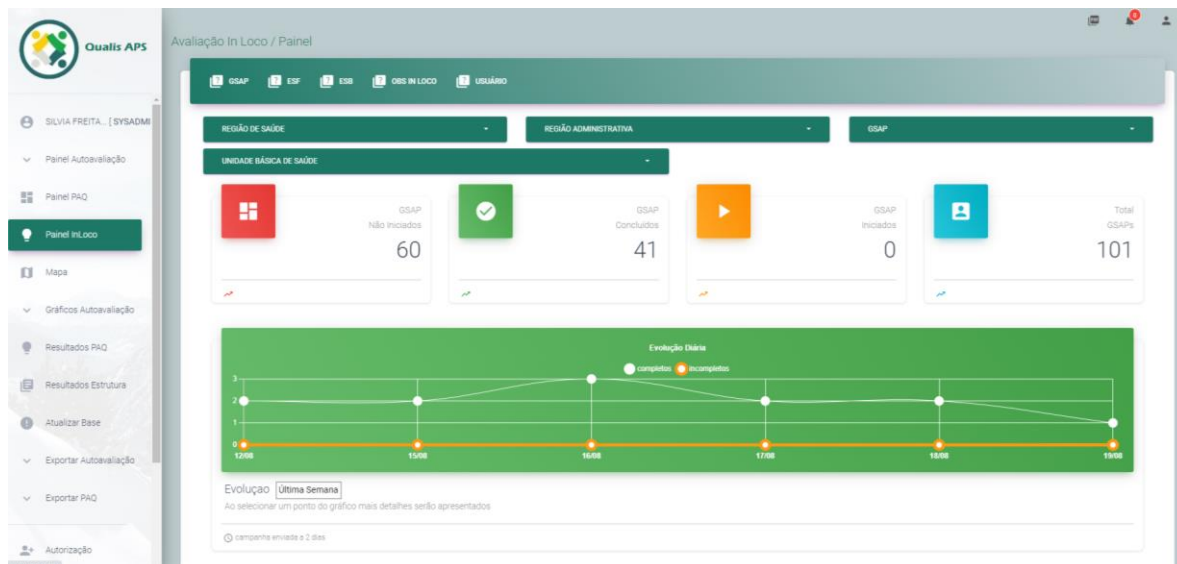


Figura 5 – Menu do painel da Avaliação *in loco* – Plataforma Avaliação QualisAPS

5 RESULTADOS DA AVALIAÇÃO *IN LOCO*

Os resultados da avaliação *in loco* subsidiarão a certificação das equipes de saúde da família (eSF), equipes de saúde bucal (eSB) e gestão local (GSAP) para a tipificação (definição da tipologia) das UBS.

Para a Tipologia das UBS serão utilizados dados dos módulos de observação *in loco*, combinados com alguns indicadores dos módulos de eSF, eSB, GSAP, entrevistas com usuários e dados fornecidos pela SES.

Para além do processo de certificação, os dados coletados na avaliação *in loco* serão analisados juntamente com os dados produzidos nas etapas do diagnóstico inicial (autoavaliação) e PAQ a fim de subsidiar a gestão na formulação de planos e políticas e nas ações desenvolvidas para qualificação da APS.

REFERÊNCIAS

BOUSQUAT, A. et al. Tipologia da estrutura das unidades básicas de saúde brasileiras: os 5 R. Cadernos de Saúde Pública, v. 33, p. e00037316, 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. Manual instrutivo para as equipes de Atenção Básica e NASF. Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ), 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. Saúde mais perto de você: acesso e qualidade Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB): manual instrutivo, 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de atenção básica. **Autoavaliação para melhoria do acesso e da qualidade da atenção básica: AMAQ.** Ministério da Saúde, 2012b.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção Primária à Saúde. E-SUS/AB. Ficha de Atendimento Individual: Última atualização: Versão 3.2. Brasília, Brasil, 2022a. Disponível em: http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/documentos/esus/ficha_atendimento_individual_v3_2.pdf> Acesso em: 27 jan. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção Primária à Saúde. E-SUS/AB. Ficha de Atividade Coletiva. Última atualização: Versão 3.2. Brasília, Brasil, 2022b. Disponível em: http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/documentos/esus/ficha_atividade_coletiva_v3_2.pdf> Acesso em: 27 jan. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção Primária à Saúde. E-SUS/AB. Ficha de Cadastro Domiciliar e Territorial. Última atualização: Versão 3.2. Brasília, Brasil, 2022c. Disponível em: http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/documentos/esus/ficha_cadastro_domiciliar_territorial_v3_2.pdf> Acesso em: 27 jan. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção Primária à Saúde. E-SUS/AB. Ficha de Cadastro Individual. Última atualização: Versão 3.2. Brasília, Brasil, 2022d. Disponível em: http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/documentos/esus/ficha_cadastro_individual_v3_2.pdf> Acesso em: 27 jan. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção Primária à Saúde. E-SUS/AB. Ficha de Procedimentos. Última atualização: Versão 3.2. Brasília, Brasil, 2022e. Disponível em: http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/documentos/esus/ficha_procedimentos_v3_2.pdf> Acesso em: 27 jan. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção Primária à Saúde. E-SUS/AB. Ficha de Visita Domiciliar e Territorial. Última atualização: Versão 3.2. Brasília, Brasil, 2022f. Disponível em:

http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/documentos/esus/ficha_v_domiciliar_terr_v4_1.pdf> Acesso em: 27 jan. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção Primária à Saúde. E-SUS/AB. Manual de Gerenciamento Local da Atenção Primária à Saúde do DF. Brasília, Brasil, 2022g. Disponível em: <https://sisaps.saude.gov.br/esus/>>. Acesso em: 27 jan. 2022.

CASTANHEIRA, E. R. L. et al. Caderno de boas práticas para organização dos serviços de atenção básica: Critérios e padrões de avaliação utilizados pelo Sistema QualiAB. **Botucatu: UNESP-FM**, 2016.

CASTANHEIRA, E. R. L. et al. QualiAB: desenvolvimento e validação de uma metodologia de avaliação de serviços de atenção básica. **Saúde e Sociedade**, v. 20, p. 935-947, 2011.

DISTRITO FEDERAL. Programa de Qualificação da Atenção Primária em Saúde (QualisAPS). Metodologia da avaliação da atenção primária à saúde do Distrito Federal Volume I. In: QUALIS, APS. 2021a.

DISTRITO FEDERAL. Programa de Qualificação da Atenção Primária em Saúde (QualisAPS). Caderno Diagnóstico de Estrutura das UBS do DF e capacidade de resposta a COVID-19 - Resultados 1. In: QUALIS, APS. 2021b

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. Portaria no 39, de 23 de janeiro de 2019. Institui, no âmbito do Sistema Único de Saúde do Distrito Federal, o Programa de Qualificação da Atenção Primária à Saúde (Qualis-APS). Diário Oficial do Distrito Federal, Brasília, DF, 2019a.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. Projeto Básico SEI-GDF - SES/SAIS/COAPS/DESF publicado no SEI-GDF em 9 de maio de 2019b.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde. **Atendimento às Demandas Espontâneas na APS**, Brasília, Brasil, p. 1-6, 24 jan. 2019. Disponível em: <https://www.saude.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/04/1.-Atendimento-as-Demandas-Espontaneas.pdf>. Acesso em: 25 jan. 2022.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde. **Caderno de Informações Técnicas da Atenção Primária à Saúde: Volume 3 – (Manual de Identidade Visual)**. Brasília, Brasil, p. 1-115, 2021c. Disponível em: <https://www.saude.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/02/Manual-de-Identidade-Visual-2021.docx.pdf>. Acesso em: 27 jan. 2022.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde. **Carteira de Serviços da Atenção Primária à Saúde/DF: Versão Profissional – Gestor** . Brasília, Brasil, p. 1-268, 2016/2017a. Disponível

em: <https://www.saude.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2018/02/Carreira-de-Servi%C3%A7os-Vers%C3%A3o-Lan%C3%A7amento-PDF.pdf>. Acesso em: 27 jan. 2022.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde. Governo do Distrito Federal. **Protocolo de Atenção Primária: Atenção à Saúde da Criança e Fluxogramas**, Brasília, Brasil, p. 1-15, 02 dez. 2018b. Disponível em: [https://www.saude.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2018/04/1.Atencao a Saude da Crianca.pdf](https://www.saude.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2018/04/1.Atencao%20a%20Saude%20da%20Crianca.pdf). Acesso em: 27 jan. 2022.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde. Guia de Territorialização e Diagnóstico de Área da APS no DF (2019). Brasília, Brasil, p. 1-45, 2021. Disponível em: [https://www.saude.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2018/04/Guia-territorializacao VERSAO-04.04.2019.pdf](https://www.saude.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2018/04/Guia-territorializacao%20VERSAO-04.04.2019.pdf). Acesso em: 27 jan. 2022.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde. **Linha Guia de Saúde Bucal da SES/DF**. Brasília, Brasil. Disponível em: <https://www.saude.df.gov.br/protocolos-aprovados/>. Acesso em: 27 jan. 2022.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde. **Manejo da Hipertensão Arterial Sistêmica e do Diabetes Mellitus na Atenção Primária à Saúde**. Brasília, Brasil, p. 1-99, 21 fev. 2018. Disponível em: [https://www.saude.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2018/04/hipertensao-e-diabetes-Manejo da HAS e DM na APS.pdf](https://www.saude.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2018/04/hipertensao-e-diabetes-Manejo%20da%20HAS%20e%20DM%20na%20APS.pdf). Acesso em: 27 jan. 2022.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde. **Manual Assistência Farmacêutica**. Brasília, Brasil, p. 1-45, 2021. Disponível em: [https://www.saude.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2018/04/Manual ASSIST%C3%8ANCIA-FARMAC%C3%8AUTICA.pdf](https://www.saude.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2018/04/Manual%20ASSIST%C3%8ANCIA-FARMAC%C3%8AUTICA.pdf). Acesso em: 27 jan. 2022.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde. Portaria nº 77, de 14 de fevereiro de 2017. Estabelece a Política de Atenção Primária à Saúde do Distrito Federal. Diário Oficial do Distrito Federal, Brasília, v. 14, 2017.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde. **Protocolo de Acesso e Demanda Espontânea na APS**. Brasília, Brasil, p. 1-6, 21 jul. 2021. Disponível em: <https://www.saude.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2018/04/1.-Atendimento-as-Demandas-Espontaneas.pdf>. Acesso em: 27 jan. 2022.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde. **Protocolo de Atenção Primária: Atenção à Saúde da Mulher no Pré-natal, Puerpério e Cuidados ao Recém-nascido**. Brasília, Brasil, p. 1-30, 30 jun. 2017b. Disponível em: [https://www.saude.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2018/04/3.1-Atencao a Saude da Mulher no Pre-natal Puerperio e Cuidados ao Recem-nascido- Fluxogramas.pdf](https://www.saude.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2018/04/3.1-Atencao%20a%20Saude%20da%20Mulher%20no%20Pre-natal%20Puerperio%20e%20Cuidados%20ao%20Recem-nascido-Fluxogramas.pdf). Acesso em: 27 jan. 2022.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde. **Protocolo de Atenção Primária: Condutas para o rastreamento do câncer do colo do útero na Atenção Primária à Saúde**. Brasília, Brasil, p. 1-12, 03 mar. 2018. Disponível em: https://www.saude.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2018/04/condutas-para-o-rastreamento-do-cancer-do-colo-do-utero-na-Aten%C3%A7%C3%A3o-Prim%C3%A1ria-%C3%A0-Sa%C3%BAde_PDF.pdf. Acesso em: 27 jan. 2022.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde. **Protocolo de Atenção Primária: Detecção Precoce do Câncer de Mama**. Brasília, Brasil, p. 1-14, 02 dez. 2019. Disponível em: https://www.saude.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2018/04/3.4-Deteccao_Preceo_do_Cancer_de_Mama.pdf. Acesso em: 27 jan. 2022.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde. **Protocolo de Atenção Primária: Atenção à Saúde do Idoso**. Brasília, Brasil, p. 1-13, 05 mar. 2018. Disponível em: https://www.saude.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2018/04/Protocolo_Saude_do_Idoso.pdf. Acesso em: 27 jan. 2022.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde. **Protocolo de Atenção Primária: Saúde da População LGBT**. Brasília, Brasil, p. 1-13, 02 dez. 2020. Disponível em: https://www.saude.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2018/04/6.1-Protocolo_Acolhimento_Ambulatorio_Trans_versao_final.pdf. Acesso em: 27 jan. 2022.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde. **Protocolo do Acesso na Atenção Primária à Saúde do DF**, Brasília, Brasil, p. 1-40, 17 dez. 2018a. Disponível em: <https://www.saude.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2018/04/Protocolo-de-Acesso-APS.pdf>. Acesso em: 25 jan. 2022.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde. **Relação de Medicamentos do Distrito Federal**. Brasília, Brasil, p. 1-78, 25 out. 2021. Disponível em: <https://www.saude.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2021/01/NAO-MODIFICAR-REME-PROF-251021.2.pdf>. Acesso em: 27 jan. 2022.

DONABEDIAN, A. The quality of care: how can it be assessed? *Jama*, v. 260, n. 12: 1743- 1748, 1988.

FLORIANÓPOLIS. Prefeitura Municipal de Florianópolis. Acreditação em saúde. Disponível em: <http://www.pmf.sc.gov.br/entidades/saude/index.php?cms=acreditacao+em+saude&menu=12&submenuid=1982>. Acesso em 23/jan/2022.

GIOVANELLA, L. et al. Tipologia das unidades básicas de saúde brasileiras. *Novos Caminhos*, n. 5, 2015.

PATTON, M. Q. L'évaluation axée sur l'utilisation. IN: Vatelire Ridde et Christian Dagenais. *Approches et pratiques en évaluation de programmes*. Montréal: Les presses de l'Université de Montréal, p.471, 2012.

PORTUGAL. Ministério da Saúde. Departamento da Qualidade na Saúde. Direção-Geral da Saúde. Programa Nacional de Acreditação em Saúde. *Manual de Acreditação de Unidades de Saúde*. Portugal, 2014.

XAVIER, M. F. Satisfação de usuários e responsividade de unidades básicas de saúde: elaboração de um questionário e evidências de sua validade. 2019. 139 f., il. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva) Universidade de Brasília, Brasília, 2019.

APÊNDICE 1 – Quadro com a bibliografia consultada para a construção do Instrumento de Avaliação (IA).

FONTE	LINK DE ACESSO
Manual Instrutivo para as Equipes de Atenção Básica e NASF (BRASIL,2017).	http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/documentos/Manual_Instrutivo_3_Ciclo_PMAQ.pdf
Saúde mais perto de você: acesso e qualidade PMAQ-AB: manual instrutivo (BRASIL,2012a).	http://189.28.128.100/dab/docs/publicacoes/geral/instrumento_col_eta_avaliacao_externa.pdf
Autoavaliação para melhoria do acesso e da qualidade da atenção básica: AMAQ (BRASIL,2012b).	http://189.28.128.100/dab/docs/sistemas/Pmaq/amaq.pdf
Ficha de Atendimento Individual (BRASIL,2022a).	http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/documentos/esus/ficha_atendimento_individual_v3_2.pdf
Ficha de atividade coletiva (BRASIL,2022b)	http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/documentos/esus/ficha_atividade_coletiva_v3_2.pdf
Ficha de Cadastro Domiciliar e Territorial (BRASIL,2022c).	http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/documentos/esus/ficha_cadastro_domiciliar_territorial_v3_2.pdf
Ficha de Cadastro Individual (BRASIL,2022d).	http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/documentos/esus/ficha_cadastro_individual_v3_2.pdf
Ficha de Procedimentos (BRASIL,2022e).	http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/documentos/esus/ficha_procedimentos_v3_2.pdf
Ficha de Visita Domiciliar e Territorial (BRASIL,2022f).	http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/documentos/esus/ficha_v_domiciliar_terr_v4_1.pdf
Manual de Gerenciamento Local da Atenção Primária à Saúde do DF (BRASIL,2022g)	https://sisaps.saude.gov.br/esus/
QualiAB: desenvolvimento e validação de uma metodologia de avaliação de serviços de atenção básica (CASTANHEIRA et al.,2011).	https://www.scielo.br/j/sausoc/a/wLzQQ9KxTjjVvtsZzmPhYDR/?format=pdf&lang=pt
Caderno de boas práticas para organização dos serviços de atenção básica: critérios e padrões de avaliação utilizados pelo Sistema QualiAB (CASTANHEIRA et al.,2016)	http://www.abasica.fmb.unesp.br/doc/CADERNO.pdf
Metodologia da avaliação da atenção primária à saúde do Distrito Federal-Volume I (DISTRITO FEDERAL,2021a).	http://164.41.147.154/home
Caderno Diagnóstico de Estrutura das UBS do DF e capacidade de resposta a Covid-19 (DISTRITO FEDERAL,2021b).	http://164.41.147.154/home
Portaria nº77/2017 (DISTRITO FEDERAL,2017).	http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/b41d856d8d554d4b95431cd9ee00521/ses_prt_77_2017.html
Protocolo do Acesso na Atenção Primária à Saúde do DF (DISTRITO FEDERAL,2018).	https://www.saude.df.gov.br/documents/37101/87400/Protocolo+de+Acesso+da+Aten%C3%A7%C3%A3o+Prim%C3%A1ria+%C3%A0+Sa%C3%BAde+do+DF+%E2%80%93+APS.pdf/2a1f9b6f-46e8-b01c-f656-1f6988251656?t=1648646629690

Atendimento às Demandas Espontâneas na APS (DISTRITO FEDERAL, 2019a).	https://www.saude.df.gov.br/documents/37101/87400/Atendimento+%C3%A0s+Demandas+Espont%C3%A2neas+na+Aten%C3%A7%C3%A3o+Prim%C3%A1ria+%C3%A0+Sa%C3%BAde.pdf/38c07a3a-d06a-e116-faf0-321ee7546496?t=1648644812859
Protocolo de Atenção Primária: Atenção à Saúde da Criança e Fluxogramas (DISTRITO FEDERAL, 2018b).	https://www.saude.df.gov.br/documents/37101/87400/Aten%C3%A7%C3%A3o+%C3%A0+Sa%C3%BAde+da+Crian%C3%A7a+e+Fluxogramas.pdf/888757a5-6ebe-d321-9917-c3aa6c1689f4?t=1648643353598
Caderno de Informações Técnicas da Atenção Primária à Saúde: Volume 3 – (Manual de Identidade Visual) (DISTRITO FEDERAL, 2021c).	https://www.saude.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/02/Manual-de-Identidade-Visual-2021.docx.pdf
Carteira de Serviços da Atenção Primária à Saúde/DF: Versão Profissional – Gestor (DISTRITO FEDERAL, 2017a).	https://www.saude.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/02/Carteira-de-Servi%C3%A7os-Vers%C3%A3o-Lan%C3%A7amento-PDF.pdf
Protocolo de Atenção Primária: Atenção à Saúde da Mulher no Pré-natal, Puerpério e Cuidados ao Recém-nascido (DISTRITO FEDERAL, 2017b).	https://www.saude.df.gov.br/documents/37101/87400/Aten%C3%A7%C3%A3o+%C3%A0+Sa%C3%BAde+da+Mulher+no+Pr%C3%A9-natal%2C+Puerp%C3%A9rio+e+Cuidados+ao+Rec%C3%A9m-nascido.pdf/a8e8ffb5-1cf2-192d-fbc0-ae6820e35de?t=1648643462300
Protocolo de Atenção Primária: Condutas para o rastreamento do câncer do colo do útero na Atenção Primária à Saúde (DISTRITO FEDERAL, 2018).	https://www.saude.df.gov.br/documents/37101/87400/Condutas+para+o+rastreamento+do+c%C3%A2ncer+do+colo+do+%C3%BAterona+Aten%C3%A7%C3%A3o+Prim%C3%A1ria+%C3%A0+Sa%C3%BAde.pdf/46a5792b-4850-e2e5-2b69-f05fa0d02bc8?t=1648645316644
Protocolo de Atenção Primária: Detecção Precoce do Câncer de Mama (DISTRITO FEDERAL, 2019).	https://www.saude.df.gov.br/documents/37101/87400/Detec%C3%A7%C3%A3o+Precoce+do+C%C3%A2ncer+de+Mama.pdf/92642209-6c3c-a982-e921-b6dacf08436c?t=1648645513099
Protocolo de Atenção Primária: Atenção à Saúde do Idoso (DISTRITO FEDERAL, 2018).	https://www.saude.df.gov.br/documents/37101/87400/Aten%C3%A7%C3%A3o+%C3%A0+Sa%C3%BAde+do+Idoso.pdf/e602089b-30e6-022d-5202-8dcbcf8bb6e2?t=1648643522780
Protocolo de Atenção Primária: Saúde da População LGBT (DISTRITO FEDERAL, 2020).	https://www.saude.df.gov.br/documents/37101/87400/Fluxo+de+Atendimento+no+ambulat%C3%B3rio+de+assist%C3%A2ncia+especializada+%C3%A0s+Pessoas+Travestis+e+Transexuais+na+rede+p%C3%BAblica+de+sa%C3%BAde+do+DF.pdf/5c9707cb-ae2a-66ee-e17c-603238aaca5e?t=1648645847502
Protocolo de Acesso e Demanda Espontânea na APS (DISTRITO FEDERAL, 2021).	https://www.saude.df.gov.br/documents/37101/87400/Atendimento+%C3%A0s+Demandas+Espont%C3%A2neas+na+Aten%C3%A7%C3%A3o+Prim%C3%A1ria+%C3%A0+Sa%C3%BAde.pdf/38c07a3a-d06a-e116-faf0-321ee7546496?t=1648644812859
Linha Guia de Saúde Bucal da SES/DF (DISTRITO FEDERAL, 2022).	https://www.saude.df.gov.br/protocolos-aprovados
Guia de Territorialização e Diagnóstico de Área da APS no DF (2019) (DISTRITO FEDERAL, 2021).	https://www.saude.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/04/Guia-territorializacao_VERSAO-04.04.2019.pdf

Manual Assistência Farmacêutica (DISTRITO FEDERAL, 2021).	https://www.saude.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2018/04/Manual_ASSIST%C3%8ANCIA-FARMAC%C3%8AUTICA.pdf
Relação de Medicamentos do Distrito Federal (DISTRITO FEDERAL, 2021).	https://www.saude.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2021/01/NAO-MODIFICAR-REME-PROF-251021.2.pdf
Manejo da Hipertensão Arterial Sistêmica e do Diabetes Mellitus na Atenção Primária à Saúde (DISTRITO FEDERAL, 2018).	https://www.saude.df.gov.br/documents/37101/87400/Manejo+da+Hipertens%C3%A3o+Arterial+Sist%C3%AAmica+e+do+Diabetes+Mellitus+na+Aten%C3%A7%C3%A3o+Prim%C3%A1ria+%C3%A0+Sa%C3%BAde.pdf/49f415f3-96a2-91af-48c0-fda22b0a466f?t=1648646138915
Acreditação em saúde (FLORIANÓPOLIS, 2022).	http://www.pmf.sc.gov.br/entidades/saude/index.php?cms=acreditacao+em+saude&menu=12&submenuid=1982
Manual de Acreditação de Unidades de Saúde (PORTUGAL, 2014).	https://silو.tips/download/programa-nacional-de-acreditacao-em-saude-3
Satisfação de usuários e responsividade de unidades básicas de saúde: elaboração de um questionário e evidências de sua validade (XAVIER, 2019)	https://repositorio.unb.br/handle/10482/38527

Fonte: elaboração própria, 2022.