**Este roteiro foi utilizado durante o grupo focal a fim de nortear a discussão.**

**Grupo Focal: Roteiro**

1. Acomodar todos
2. Breve introdução

( ) Apresentar a equipe de pesquisa presente

( ) Esclarecer objetivos do estudo e do Grupo Focal

( ) Consultar os participantes sobre as gravações das discussões, dizendo “nada será divulgado” e “servirá apenas para facilitar as análises das informações”; solicitar o LIVRE CONSENTIMENTO

( ) Destacar a importância da participação ativa de todos

( ) Agradecer por aceitarem nosso convite

( ) Convidar participantes a se apresentarem

REGRAS DE CONVIVÊNCIA

1. Solicitar para que cada um fale por vez, caso queira falar ou solicitar ao operador de gravação o gravador ou solicitar ao colega o mesmo.
2. Solicitar aos participantes que deixem que cada um conclua sua fala.
3. Se surgir algum comentário no momento da fala do colega, pode anotar para não esquecer (distribuir papéis e canetas)
4. Ressaltar novamente que todos exponham suas opiniões e lembrar que não iremos fazer julgamento de nada que for dito.

INTERVENÇÃO

- Se houver risco ao tempo pré-determinado

- Se desviar por completo do tema

- “Fale +”, “Explique melhor”, “Dê exemplos”, “Não está claro”, “Como?”, “Por quê?” “Qual?” “O que?”

ACOLHIMENTO

( ) O que vocês entendem por acolhimento?

( ) Como ocorre o acolhimento nas equipes?

( ) Em que momento ocorre?

( ) Em quais momentos vocês percebem uma dificuldade em acolher?

( ) Vocês acreditam no acolhimento?

- Se citarem o “desestímulo”, “falta de motivação”:

( ) Vocês acreditam que a visão “imediatista” do usuário, “centrada no médico” influencia de alguma forma no acolhimento?

( ) Por meio da análise dos questionários, boa parte dos usuários referiram se sentir bem acolhidos, muito embora o acolhimento não seja realizado conforme preconizado pelo MS. Como esse fato pode ser explicado?

( ) O acolhimento hoje funciona como acolhimento ou como triagem?

( ) Como mudar essa realidade?

( ) Qual é o seu papel nessa mudança?

ATENDIMENTO

( ) A maioria dos usuários referiu ser bem atendida, porém algumas frases nos chamaram atenção, por exemplo: “Nunca fui bem atendido”, “Marco 1h, mas sou atendido às 4h”. Outros citaram o atendimento como “péssimo” ou referiram “demora no atendimento”. Gostaria que vocês comentassem essa situação.

ASPECTOS NEGATIVOS

**- EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO**

( ) Alguns responderam nos questionários, como um dos aspectos, que os profissionais não são bem informados ou não respondem de forma correta, o que se exemplifica na frase “Quando faço perguntas, nunca respondem o que quero saber”. Vocês concordam com isso?

( ) Outro aspecto negativo, este citado por profissionais, foi a falta de reconhecimento da população em relação ao atendimento. Realmente acontece? O que explicaria essa atitude? Como mudar?

**-OUTROS ASPECTOS NEGATIVOS:**

Falta de medicamento; vacinação uma vez por semana; tamanho do Posto; pouco arejado; atendimento do arquivo pelo lado de fora, com exposição às alterações meteorológicas.

( ) Gostaria que vocês comentassem sobre os aspectos citados

( ) Vocês confirmam esses aspectos?

ASPECTOS POSITIVOS

Acolhimento, respeito, atendimento, consultas marcadas pelos ACS, visitas domiciliares, limpeza, organização.

( ) Vocês concordam com esses aspectos?

AMBIÊNCIA

( ) Como vocês vêem a questão da ambiência e que fatores influenciam este aspecto do PSU 01?

( ) Comentem a respeito do ambiente psíquico do PSU 01. É adequado? (entre profissionais e profissional/usuário)

* Finalizar perguntando se alguém gostaria de acrescentar algo sobre o que foi discutido.
* Solicitar a cada participante uma pequena avaliação do grupo focal (GF). (Vocês acham que poderíamos ter colocado algum assunto a mais?)
* Agradecer novamente a participação de todos, relembrar que futuramente eles poderão ter acesso aos resultados do trabalho e que poderá haver outro GF (a depender da nossa análise) e convidá-los para a confraternização (lanche pronto na mesa).