



Série Perfil de Competência na Atenção Básica

Nota Técnica 10/21:

**Perfil de Competência de Agentes
Comunitários de Saúde na Atenção
Básica**

Série Perfil de Competência na Atenção Básica

Nota Técnica 10/21: Perfil de Competência de Agentes Comunitários de Saúde na Atenção Básica

AUTORES DA NOTA TÉCNICA:

Arnaldo Sala
Eliana Claudia Ribeiro
Fabiana da Mota Almeida Peroni
Fátima Palmeira Bombarda
Larissa Cássia Gruchovski Veríssimo
Marta Compagnoni
Paulo Henrique Seixas
Renata Pinheiro de Almeida
Ricardo Tardelli
Roberto Queiroz Padilha
Rosana Ferro
Valéria Vernaschi Lima

São Paulo, 2021

FICHA CATALOGRÁFICA

Preparada pelo Centro de Documentação – Coordenadoria de Controle de Doenças/SES

©reprodução autorizada pelo autor, desde que citada a fonte

Série perfil de competência na atenção básica: nota técnica 11/21:
perfil de competência de agentes comunitários de saúde na atenção
básica/Valéria Vernaschi Lima [et al.] São Paulo: SP, 2021.
13p.;il;

ISBN: 978-85-85472-30-6

1. Competência profissional. 2. Educação. 3. Atenção primária
à saúde. 4. Sistema Único de Saúde. 5. Recursos humanos. 6. Agente
comunitário de saúde. I. Ribeiro, Eliana Cláudia. II. Peroni, Fabiana da
Mota Almeida. III. Bombarda, Fátima Palmeira. IV. Veríssimo, Larissa
Cássia Gruchovski. V. Andrade, Marta Campgnoni. VI. Seixas, Paulo
Henrique. VII. Almeida, Renata Pinheiro de. VIII. Tardeli, Ricardo. IX.
Padilha, Roberto Queiroz X. Ferro, Rosana. XI. Sala, Arnaldo.

SES/CCD/CD 87/21

NLM WA 4

Elaborada por Renan Matheus Predasoli CRB 8/9275

Série Perfil de Competência na Atenção Básica
Nota Técnica 11/21: Perfil de Competência de Agentes Comunitários de Saúde na Atenção Básica

Apresentação

A Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES-SP) criou, em 2013, o Projeto de Fortalecimento da Gestão Estadual da Saúde no Estado de São Paulo/Programa Saúde em Ação, construído por meio da parceria da SES-SP com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID).

Esse projeto teve como focos a implementação e/ou consolidação de Redes de Atenção à Saúde e a capacitação de profissionais para garantir que o modelo colocasse o cidadão na centralidade do sistema de saúde. No âmbito desse Projeto, uma parceria com o Instituto de Ensino e Pesquisa/Hospital Sírio Libanês promoveu o desenvolvimento de perfis de competência para profissionais de saúde da Atenção Básica.

O estabelecimento dos perfis de competência para cinco grupos de profissionais da saúde ou funções na Atenção Básica objetivou subsidiar processos de seleção, avaliação e progressão nas diferentes profissões/ocupações, assim como estabelecer critérios de excelência para orientar uma atuação competente dos profissionais na Atenção Básica. Os referenciais de Atenção Básica e de Competência utilizados na produção da série de Notas Técnicas sobre o Perfil de Competência podem ser verificados na primeira Nota Técnica dessa série (LIMA et al, 2021), sendo os cinco grupos investigados formados por médicos, profissionais de enfermagem e de saúde bucal, Agentes Comunitários de Saúde e articuladores da Atenção Básica.

Contexto: Agentes Comunitários de Saúde na Atenção Básica

Esta Nota Técnica refere-se ao perfil de competência de Agentes Comunitários de Saúde no âmbito da Atenção Básica, no contexto do Sistema Único de Saúde brasileiro.

No ano de 1997, o Ministério da Saúde implantou o Programa de Agentes Comunitários de Saúde (PACS) (Portaria nº 1886/GM de 18 de dezembro de 1997), que teve início no fim da década de 80 como uma iniciativa de algumas áreas do Nordeste, Distrito Federal e São Paulo em buscar alternativas para melhorar as condições de saúde de suas comunidades.

Uma nova categoria de trabalhadores é criada no Sistema Único de Saúde (SUS), sendo o ACS um elemento inovador na equipe de saúde, tanto no PACS quanto na Estratégia Saúde da Família (ESF), por ser o único componente da equipe que tem como um dos requisitos para a sua contratação a condição de ser morador da área em que atuará, o que seguramente está vinculado à ideia da aproximação e entendimento das condições de vida da população, de suas características culturais, de sua dinâmica social e familiar.

Percurso metodológico

A definição dos perfis de competência de Agentes Comunitários de Saúde no âmbito da Atenção Básica ocorreu em cinco etapas: (i) a indicação de profissionais com prática considerada competente, segundo diferentes atores sociais; (ii) a investigação das melhores práticas desses profissionais; (iii) a identificação das áreas de competência que conformam as melhores práticas; (iv) a construção do perfil por meio do diálogo entre ações, atributos, valores e contextos, qualificados segundo critérios de excelência; (v) validação pelos participantes da oficina e por uma câmara consultiva. O detalhamento das cinco etapas utilizadas pode ser verificado na Nota Técnica 01/21 dessa série.

a) Indicantes: distintas perspectivas

O conjunto de “indicantes” (*stakeholders*) contemplou representantes institucionais e de organizações governamentais e não governamentais; profissionais na área; gestores e especialistas envolvidos ou interessados na atuação educacional para as práticas de cuidado e sanitárias no âmbito da Atenção Básica.

b) Indicados: representantes de distintas perspectivas

Cada “indicante” apontou dois profissionais considerados competentes (titular e suplente) que, à luz de seus referenciais, apresentassem práticas a serem disseminadas e consideradas como modelo ou exemplo no contexto da Atenção Básica.

c) Elaboração e análise de material pelos indicados

O material prévio envolveu a produção de: (i) uma narrativa reflexiva sobre a trajetória profissional, destacando os principais eventos que os levaram a trabalhar na Atenção Básica e desafios enfrentados em sua prática profissional nesse âmbito de atuação; (ii) uma semana típica de trabalho com a sequência de ações cotidianamente desenvolvidas, canceladas ou postergadas.

d) Oficina de investigação de práticas

Vinte e sete Agentes Comunitários de Saúde que atuam na Atenção Básica participaram da oficina de investigação de práticas que envolveu a: (i) apresentação dos indicados (nome, instituição, local de trabalho, tempo de formado e na Atenção Básica); (ii) explicitação da expectativa em relação à oficina e à definição do perfil; (iii) apresentação da equipe de apoio e da metodologia utilizada; (iv) levantamento e qualificação das atividades profissionais realizadas à luz do material previamente elaborado pelos indicados. Em dois períodos de trabalho presencial foi aplicada a técnica da visualização móvel e a abordagem dialógica para o compartilhamento e reflexão sobre as atividades profissionais desenvolvidas pelos participantes. Foram definidas as atividades características da profissão ou função, o campo e as áreas de atuação profissional, o contexto e os critérios de excelência. Os metapontos de vista foram tecidos considerando-se as melhores práticas e o desenvolvimento científico e sociocultural, no âmbito da Atenção Básica.

e) Elaboração do perfil de competência

A construção dos perfis profissionais utilizou metodologia qualitativa para a triangulação das narrativas, semanas típicas e produtos das oficinas. Foram estabelecidas as áreas de competência e qualificados os desempenhos que representam e conformam a atuação de médicos generalistas na Atenção Básica.

f) Validação do perfil de competência

Utilizando a Técnica Delphi, aplicada por meio de formulários eletrônicos, o perfil de competência foi validado pelos participantes da oficina e por uma câmara de validação formada por outros vinte e dois Agentes Comunitários de Saúde apontados pelos indicantes para essa etapa.

g) Alinhamento da nomenclatura das áreas de competência e ações-chave

Alinhamento dos nomes atribuídos às ações-chave de mesma natureza, considerando os resultados obtidos nos cinco grupos profissionais investigados.

Resultados: perfil de competência de médicos generalista na AB

O perfil foi sistematizado segundo três áreas de competência estabelecidas pelo agrupamento de ações e subações que conformam atividades profissionais certificáveis e que invariavelmente são realizadas de modo combinado, conforme o problema ou desafio a ser enfrentado e racionalidade predominante:

(i) Racionalidade clínico-epidemiológica - Área de Competência Saúde: cuidado à saúde nos âmbitos da unidade básica e do território;

(ii) Racionalidade estratégica - Área de Competência Gestão em Saúde: organização do trabalho de cuidado à saúde da comunidade nos âmbitos da unidade básica e do território;

(iii) Racionalidade crítico-reflexiva - Educação na Saúde: construção do conhecimento em práticas de cuidado à saúde na comunidade.

Quadro 1 Perfil de competência do(a) Agente Comunitário(a) de Saúde, nos contextos da Atenção Básica e do SUS.

Área de Competência Saúde: cuidado à saúde nos âmbitos da unidade básica e do território		
AÇÕES-CHAVE	SUB-AÇÕES	DESEMPENHOS
Participa da identificação necessidades de saúde das pessoas, famílias e comunidade	Identifica riscos e vulnerabilidades no território sanitário	Identifica riscos sanitários e vulnerabilidades por meio do mapeamento do território, mantendo atualizados os cadastros de domicílios e moradores. Utiliza aspectos sociais que caracterizam as comunidades para interpretar e dimensionar os problemas de saúde e as possibilidades para desenvolver práticas de promoção da saúde, de prevenção de doenças e agravos, e de vigilância em saúde no território.
	Realiza busca ativa de necessidades de saúde nos domicílios de sua área no território	Realiza busca ativa de necessidades de saúde de pessoas e comunidades dos territórios de saúde, prioritariamente por meio das visitas domiciliares – VD. Investe na construção de relações de confiança, buscando superar, com paciência, as resistências e barreiras das famílias à realização de VD. Realiza busca ativa de condições para as quais o autocuidado, o controle de vetores ou o acesso aos serviços melhoraria as condições de saúde individuais e coletivas, em sua área de abrangência. Identifica elementos relacionados ao domicílio e seu entorno e ao modo de viver e trabalhar das pessoas, para ampliar o levantamento de necessidades de saúde.
	Promove a construção de vínculo dos usuários com os profissionais da equipe e com a unidade de saúde	Busca a construção de vínculo entre serviços e usuários no território onde atua, por meio de uma escuta cuidadosa e respeitosa das necessidades dos usuários e esclarecimento das ofertas de cuidado da unidade. Atua segundo uma relação profissional ética, empática, acolhedora, humanizada e voltada ao cuidado à saúde individual e da família, baseando-se na aceitação de diferentes valores, possibilidades e limitações das pessoas e comunidade e na valorização de sua identidade como agente comunitário de saúde.
Contribui para a execução das ações de cuidado à saúde das pessoas, famílias e comunidade	Realiza intervenções segundo as necessidades de saúde e as demandas da equipe	Atua com prontidão e mostra disponibilidade para buscar respostas aos problemas de saúde das pessoas do território ou que procuram a unidade em que trabalha, considerando critérios de risco e vulnerabilidade, de modo que famílias com maior necessidade sejam visitadas mais vezes. Realiza VD segundo as necessidades de saúde priorizadas, contemplando as demandas identificadas pela equipe multiprofissional da unidade. Realiza orientações de promoção à saúde, prevenção de doenças e agravos, incluindo medidas sanitárias e relacionadas ao uso de medicamentos e realização de exames, no sentido de incentivar mudanças de hábitos e adesão aos tratamentos. Estimula o autocuidado e atua na prevenção de doenças e suas complicações, por meio de orientações quanto às condições clínicas dos moradores e de saneamento do domicílio e das áreas vizinhas urbanas e rurais.
	Participa de atividades coletivas de cuidado na comunidade	Apoia a realização de VD por outros profissionais, informando-os sobre os resultados de visitas anteriormente realizadas. Participa de atividades de saúde coletiva, usando a experiência construída no território para ampliar as ações de promoção da saúde e a prevenção de doenças e agravos.
Participa do monitoramento e da avaliação das ações de cuidado à saúde das pessoas, famílias e comunidade	Participa do monitoramento das ações de cuidado à saúde no território	Participa, com a equipe, do monitoramento das ações de cuidado, buscando identificar os motivos dos pacientes para recusar ou interromper o cuidado ofertado. Registra, sistematicamente, as atividades realizadas e alimenta sistemas de informação de programas sociais e em saúde, buscando um equilíbrio entre as atividades administrativas e de cuidado.
	Participa da avaliação das ações de cuidado à saúde no território	Participa, com a equipe, da avaliação dos resultados do cuidado à saúde das pessoas, das famílias e comunidade, utilizando seu conhecimento sobre o território e as famílias que acompanha para contribuir com a análise contextualizada de indicadores de saúde e sanitários do território.

Quadro 1 (cont.) Perfil de competência do(a) Agente Comunitário(a) de Saúde, nos contextos da Atenção Básica e do SUS.

Área de Competência Gestão em Saúde: organização do trabalho de cuidado à saúde da comunidade nos âmbitos da unidade básica e do território		
AÇÕES-CHAVE	SUB-AÇÕES	DESEMPENHOS
Participa da análise sobre a organização do trabalho com ênfase no cuidado à comunidade	Contribui para a identificação de problemas e desafios da organização do trabalho com ênfase no cuidado à comunidade	Participa com a equipe da identificação de dificuldades e facilidades para a organização trabalho cotidiano na sua unidade de saúde, respondendo com flexibilidade às demandas dos usuários e preservando as ações programadas. Contribui na análise do processo de trabalho da equipe multiprofissional trazendo a perspectiva dos moradores e usuários sobre a unidade e o território, à luz do compromisso com os princípios do Sistema Único de Saúde.
	Participa da priorização de problemas e desafios do trabalho	Participa da priorização dos problemas e desafios na organização do trabalho na unidade e no território, a partir da gravidade e riscos identificados nas situações e as possibilidades de intervenção da equipe.
Participa da construção de ações para organizar o trabalho com ênfase no cuidado à comunidade	Participa do planejamento de ações para organizar o trabalho com ênfase no cuidado à comunidade	Planeja suas atividades, dando ênfase à organização das visitas domiciliares, de acordo com critérios de risco, vulnerabilidade e de otimização dos deslocamentos, de modo a viabilizar a maior cobertura possível, considerando seus próprios limites e possibilidades. Contribui para o planejamento das ações de organização do trabalho, identificando as situações que ultrapassam suas capacidades de atuação e aquelas que podem ser realizadas com apoio de membros da equipe. Contribui para a análise dos recursos necessários e disponíveis, visando ampliar a articulação das ações, profissionais e serviços frente às necessidades de saúde da comunidade. Busca, com flexibilidade e criatividade, alternativas para enfrentar restrições e limitações no cuidado à saúde no território, com ênfase para as práticas comunitárias.
	Participa da execução das ações para organizar o trabalho com ênfase no cuidado à comunidade	Participa, com disponibilidade e de modo colaborativo, da execução das ações de organização dos processos de trabalho, contribuindo para a articulação e responsabilização da equipe pelas tarefas na unidade e no território, com racionalização de recursos. Colabora para a construção de parcerias com outras equipes, serviços de saúde ou membros da comunidade, buscando a construção de um cuidado integral às necessidades de saúde no seu território. Participa de atividades sociais da comunidade que possam fortalecer a construção de parcerias voltadas à melhoria da saúde e da qualidade de vida e sanitária da comunidade.
Participa do acompanhamento e da avaliação do trabalho com ênfase no cuidado à comunidade	Participa do acompanhamento das ações de organização do trabalho com ênfase no cuidado à comunidade	Registra dados sobre o trabalho na unidade básica e no território em sistemas informatizados de saúde, de modo regular e sistemático. Participa com a equipe do monitoramento das ações de organização do trabalho na unidade e no território, contribuindo para a construção de indicadores que incluam, respectivamente, a perspectiva dos usuários e moradores.
	Participa da avaliação da organização do trabalho com ênfase no cuidado à comunidade	Participa de reflexões sobre a organização do trabalho da equipe, fazendo e recebendo críticas com respeito, incluindo a autoavaliação. Participa da construção de relatórios de atividades e da prestação de contas do trabalho desenvolvido, analisando indicadores de cobertura de programas preventivos e de outras produções e os resultados da organização do trabalho em equipe, frente aos problemas priorizados.

Quadro 1 (cont.) Perfil de competência do(a) Agente Comunitário(a) de Saúde, nos contextos da Atenção Básica e do SUS.

Área de Competência Educação na Saúde: construção do conhecimento em práticas de cuidado à saúde na comunidade		
AÇÕES-CHAVE	SUB-AÇÕES	DESEMPENHOS
Participa da identificação de necessidades de aprendizagem com ênfase nas práticas de promoção e prevenção	Participa da identificação de lacunas e desafios para a aprendizagem de usuários da unidade e população da micro-área com ênfase nas práticas de promoção e prevenção	Participa da identificação de necessidades de aprendizagem de usuários da unidade e população da micro-área, com postura ética, descobrindo os conhecimentos e valores que justificam os comportamentos das pessoas e famílias, e que facilitam, dificultam ou impedem a adesão às melhores práticas de cuidado à saúde. Problematiza, solidariamente, as situações encontradas nas visitas domiciliares, utilizando linguagem acessível, escuta atenta e sem prejulgamentos, e as diretrizes que fundamentam um melhor cuidado à saúde como referência para a construção de ambientes saudáveis.
	Identifica necessidades de aprendizagem próprias e da equipe no trabalho	Identifica necessidades próprias de aprendizagem a partir de suas próprias dúvidas e questionamentos sobre problemas da prática profissional, com postura aberta para construir novos conhecimentos. Identifica necessidades de aprendizagem das equipes sobre a cultura da comunidade, por meio do compartilhamento de sua experiência como morador do território.
Participa da construção de ações educacionais com ênfase nas práticas de promoção e prevenção	Participa do planejamento de ações educacionais com ênfase nas práticas de promoção e prevenção	Participa, com a equipe e de forma criativa, do planejamento de iniciativas de educação em saúde no território frente às necessidades identificadas. Contribui com a equipe para o levantamento dos recursos necessários ao desenvolvimento das iniciativas educacionais e culturais, mobilizando e envolvendo parceiros e a comunidade nesse processo, sempre que possível.
	Participa da execução de ações educacionais com ênfase nas práticas de promoção e prevenção	Participa de ações educacionais para pessoas, famílias e grupos, buscando a construção de uma relação de confiança e respeito que permita a troca de saberes e experiências. Promove o diálogo entre usuários e serviços, facilitando a comunicação do conhecimento técnico e da experiência dos moradores, por meio da utilização de linguagem e estratégias adequadas aos diferentes públicos e contextos. Realiza atividades de orientação para pacientes e moradores, considerando os saberes que as pessoas já têm e as condições de vida e de moradia das famílias, seus hábitos e crenças sobre o processo saúde-doença. Participa da elaboração de materiais educacionais, trazendo os valores e a linguagem da comunidade para serem relacionados aos conteúdos. Participa e/ou promove atividades culturais na unidade e em equipamentos sociais do território, com apoio de parceiros como estratégia para mobilização e sensibilização da comunidade para o cuidado à saúde. Participa de atividades voltadas à disseminação do conceito de saúde como direito e de informações relevantes sobre as práticas em saúde, de modo a fortalecer a cidadania.
Participa do acompanhamento e da avaliação das ações educacionais com ênfase nas práticas de promoção e prevenção	Participa do acompanhamento das ações educacionais com ênfase nas práticas de promoção e prevenção	Participa com a equipe do monitoramento das iniciativas educacionais, avaliando dificuldades e facilidades enfrentadas no desenvolvimento das ações e nos processos de mudanças de práticas. Participa com a equipe do registro das ações educacionais, analisando os objetivos e as metas alcançadas.
	Participa da avaliação das ações educacionais com ênfase nas práticas de promoção e prevenção	Promove a reflexão sobre as práticas educativas dos Agentes Comunitários de Saúde e das equipes, compartilhando e avaliando os resultados das experiências desenvolvidas junto às famílias no território. Avalia, com postura ética e reflexiva, o papel dos agentes comunitários na comunicação entre a comunidade e os serviços de saúde, contribuindo para a construção de conhecimentos nesse campo de atuação.

Considerações finais

Os desempenhos que caracterizam e qualificam as ações ou atividades profissionais em cada área de competência integram capacidades cognitivas, atitudinais e psicomotoras coerentes com as melhores práticas para o enfrentamento de problemas ou desafios profissionais relativos à atuação de Agentes Comunitários de Saúde na Atenção Básica - AB.

A Área de Competência de Educação, na qual predomina a racionalidade crítico-reflexiva, representa o núcleo profissional dessa função, sendo conformada por ações-chave que expressam o processo de trabalho de troca de saberes relacionado ao cuidado à saúde de pessoas e coletivos na Atenção Básica e nas Redes de Atenção à Saúde. Embora seja necessária a aplicação da racionalidade clínico-epidemiológica na fundamentação das ações de educação dos Agentes Comunitários de Saúde, a realização de procedimentos ou intervenções de cuidado aparece de modo mais pontual e supervisionado por outros profissionais de saúde. De modo geral, nas três áreas de competência, a atuação dos agentes comunitários é fundamentalmente compartilhada com outros profissionais e focada na busca ativa por necessidades de saúde e no atendimento dessas necessidades por meio da vinculação das pessoas do território aos profissionais da equipe de saúde e à própria Unidade Básica. Por isso, a Área de Educação na Saúde é nuclear na atuação dos Agentes Comunitários que utilizam de sua inserção na comunidade onde atuam como recurso facilitador para a comunicação e para a compreensão de valores culturais e modos de vida (Apêndice A).

Para os Agentes Comunitários de Saúde, foram sistematizadas três ações-chave por área de competência, cada uma com 2 subações, exceto na ação de “Participa da identificação necessidades de saúde das pessoas, famílias e comunidade” que foi conformada por três subações.

Dessa forma, o contexto da atuação dos Agentes Comunitários se mantém alinhado às suas atividades designadas pela Lei Nº 11.350, como partícipe das ações de prevenção de doenças e de promoção da saúde, a partir dos referenciais da Educação Popular em Saúde, mediante ações domiciliares ou comunitárias, individuais ou coletivas, desenvolvidas em conformidade com as diretrizes do SUS, ampliando assim o acesso da comunidade assistida às ações e aos serviços de informação, de saúde, de promoção social e de proteção da cidadania.

Em relação ao produto obtido com a investigação das práticas dos Agentes Comunitários de Saúde considerados competentes, o processo de validação pelos participantes da oficina e pela câmara de validação foi utilizado para ampliar a legitimidade e a validade do perfil construído. Nesse sentido, o alinhamento dos títulos dos quadros síntese dos perfis e dos nomes atribuídos às áreas de competências e às ações-chave favorece a contextualização da atuação profissional e o reconhecimento do trabalho coletivo das equipes de saúde na Atenção Básica, destacando o trabalho nuclear que caracteriza a função (Nota Técnica 01/21).

Assim, o perfil de competência apresentado nesta Nota Técnica pode ser utilizado para orientar processos de formação, de seleção e desenvolvimento de pessoas, de certificação e de avaliação do desempenho profissional no âmbito da Atenção Básica.

Destaca-se, ainda, a importância de ser considerada a dinâmica das profissões e dos postos de trabalho na Atenção Básica e em outros âmbitos da atuação profissional, no Sistema Único de Saúde. Como o conceito utilizado de competência (Apêndice A) a considera como sendo uma construção permanente, os perfis construídos a partir das oficinas de investigação de melhores práticas representam um recorte nesse processo histórico, devendo ser permanentemente revisitado e revalidado.

As mudanças trazidas pelo progresso da ciência, pela melhor compreensão de fenômenos biológicos, subjetivos e sociais, pelas transformações do exercício profissional e da organização dos serviços de saúde, associadas à análise de conjuntura e às alterações e atualizações nas legislações e normas técnicas do campo da saúde e do desempenho profissional devem estar em permanente diálogo com a construção de capacidades e de práticas consideradas competentes.

Referências

- BORNSTEIN, V.J.; DAVID, H.M.S.L. Contribuições da formação técnica do agente comunitário de saúde para o desenvolvimento do trabalho da equipe Saúde da Família. *Trabalho, Educação e Saúde (Online)*, v. 12, p. 107-128, 2014. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1981-77462014000100007>. Acesso em: 2 de nov. 2021.
- BOZAI, M.G. Escala mixta Likert-Thurstone. *Revista Andaluza de ciencias sociales*; 2006 (5): 21-95.
- BRASIL. CASA CIVIL. LEI Nº 11.350, DE 5 DE OUTUBRO DE 2006. Regulamenta a atuação do Agente Comunitário de Saúde no âmbito do SUS. 2006. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/L13595.htm. Acesso em: 2 de nov. 2021.
- BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Secretaria Executiva. Programa Agentes Comunitários de Saúde (PACS). 2001. Disponível em: <https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/pacs01.pdf>. Acesso em: 2 de nov. 2021.
- BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. SECRETARIA DE ATENÇÃO À SAÚDE. Departamento de Atenção Básica. *Política Nacional de Atenção Básica*/ Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. – Brasília: Ministério da Saúde, 2012. 110 p.: il. – (Série E. Legislação em Saúde).
- BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Secretaria de Atenção Primária a Saúde. Estratégia Saúde da família. O Agente Comunitário de Saúde. 2021. Disponível em: <https://aps.saude.gov.br/ape/esf/esf/composicao>. Acesso em: 2 de nov. 2021.
- DAVID H.M.S.L. O papel do agente comunitário de saúde no fortalecimento da educação popular em saúde. *Rev Fund Care Online*. abr/jun; 9(2):371-378, 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.9789/2175-5361.2017.v9i2.371-378>. Acesso em: 2 de nov. 2021.
- EVANS, J. R.; MATHUR, A. The Value of Online Surveys. **Internet Research**, v. 15, n. 2, 2005, p. 195-219.
- FELSON, L. Netting limitations. **Marketing News**, Chicago, v. 35, n. 5, 26 de Fevereiro de 2001, p. 43.
- GIOVINAZZO, R. Modelo de Aplicação da Metodologia Delphi pela Internet – Vantagens e Ressalvas. Disponível em http://www.fecap.br/adm_online/art22/renata.htm. Acesso em 23 de outubro de 2021.
- HIPÓLITO, J. A. M. *et al.* Como Usar a Internet em Pesquisa. In: I SEMEAD – Seminários em Administração Programa de Pós-Graduação em Administração, FEA-USP, São Paulo, 1996. 1130p.
- LIKERT R. A Technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology* 1932; 140:1-55
- LIMA VV *et al.* Nota técnica no 1 Processo de construção de perfil de competência de profissionais. São Paulo: Hospital Sírio-Libanês, 2014. [Acesso em 07 de outubro de 2021] Disponível em <http://ensino.hospitalsiriolibanes.com.br/downloads/nota-tecnica-competencia-profissionais.pdf>
- MATTAR, F.N. **Pesquisa de Marketing**: metodologia e planejamento. São Paulo: Editora Atlas, 1999. 337 p., Volume 1, 5ª edição.
- MAZZON, J. A. *et al.* O Método de Coleta de Dados pelo Correio: um estudo exploratório. In: MAZZON, J.A.; GUAGLIARDI, J.A.; FONSECA, J.S. **Marketing**: Aplicações de Métodos Quantitativos. São Paulo: Atlas, 1983, p. 35-42.
- SESSP. SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO. Série perfil de competência na atenção básica: nota técnica 01/21 Capacidades transversais dos profissionais na Atenção Básica. São Paulo, SES/SP, 2021.

VASCONCELLOS, L.; GUEDES, L.F.A. *E-Surveys*: Vantagens e Limitações dos Questionários Eletrônicos via Internet no Contexto da Pesquisa Científica. Disponível em <https://www.researchgate.net/publication/242615929>. Acesso em 23/02/2021

VIEIRA, H.C.; CASTRO, A.E.; JUNIOR, V.F.S.O uso de questionários via *e-mail* em pesquisas acadêmicas sob a ótica dos respondentes. Disponível em http://www.pucrs.br/famat/viali/tic_literatura/artigos/outros/questionarios.pdf. Acesso em 23 de outubro de 2021

Apêndice A

Competência: capacidade de mobilizar e articular atributos cognitivos, psicomotores e afetivos para realizar, com sucesso, tarefas essenciais e características de uma determinada prática profissional.

Áreas de Competência:

- ✓ atenção, cuidado ou assistência à saúde: reúne ações e capacidades que, predominantemente, se fundamentam pelo raciocínio clínico-epidemiológico, aplicado às dimensões biológica, psicológica e social do processo saúde-doença. Essa área define a especificidade da atuação de cada carreira da saúde, conferindo a identidade profissional (Núcleo profissional).
- ✓ gestão do trabalho em saúde: reúne ações e capacidades relacionadas ao planejamento e administração de processos de trabalho que envolvem a organização de distintas práticas e profissionais de saúde. A racionalidade predominante nessa área é fundamentada pelo pensamento estratégico (Campo profissional).
- ✓ educação na saúde: reúne ações e capacidades relacionadas à autoaprendizagem e à aprendizagem realizada na interação com outros. A racionalidade predominante nessa área é fundamentada pelo pensamento crítico e reflexivo (Campo profissional).

As áreas de competência estão didaticamente apresentadas e separadas segundo a racionalidade predominante, embora nas ações da prática, em cenários reais do trabalho, sejam realizadas de maneira integrada.

Ações-chave: agrupamento de desempenhos/atividades que caracteriza um determinado movimento do processo de trabalho. Cada área de competência é explicitada por meio de um conjunto de ações chave que representa o processo de trabalho nessa área. Uma ação pode ter subações e cada uma delas é representada por um conjunto de desempenhos ou atividades verificáveis e certificáveis, por isso são apresentadas segundo verbos de ação em tempo presente.

Desempenho: explicita as atividades qualificadas por conteúdos cognitivos, psicomotores e atitudinais que, combinados, possibilitam uma atuação considerada competente nos cenários de prática, segundo contexto e critérios de excelência. Os verbos utilizados expressam ações observáveis, permitindo a criação de indicadores para a certificação profissional.

