

- PN-ACJ-733 -

Family Planning Management Terms

A Pocket Glossary in Portuguese, Spanish, and English

Janice Miller
Claire Bahamon
Lia Kropsch

Family Planning Management Development
MANAGEMENT SCIENCES FOR HEALTH

Family Planning Management Terms

A Pocket Glossary in Portuguese, Spanish, and English

Janice Miller
Claire Bahamon
Lia Kropsch

Family Planning Management Development

Management Sciences for Health
891 Centre Street
Boston, Massachusetts 02130-2796
USA

i

Cover Design
Linda Suttentfield
Jacki Forbes

Cover Graphics
Jacki Forbes

Book Layout
Ceallaigh Reddy

Printing
Foremost Impressions

Copyright ©1999 by Management Sciences for Health



This publication was produced by Family Planning Management Development (FPMD), a project of Management Sciences for Health in Boston Massachusetts.

Funding for this publication was provided by the U.S. Agency for International Development under Cooperative Agreement number: CCP-3055-A-00-95-00000-02.



Any part of this publication may be reproduced without prior permission from FPMD or Management Sciences for Health, provided the publication is acknowledged and the material is made available free of charge. Any commercial reproduction requires prior permission from the FPMD project. FPMD would appreciate receiving a copy of any materials in which the contents of this publication are used.

ISBN 0-913723-47-9

List of Authors, Editors, and Translators

Author and Editor

Janice Miller

Portuguese-Language Editors

Lia Kropsch

Clara Diament

Managing Editors—Translations

Claire Bahamon—Spanish

Linda Suttentfield—Portuguese

Spanish-Language Editors

Claire Bahamon

Alberto Rizo

Edgar Necochea

Susana de Pazos

María Dolores Castro

Judy Seltzer

Portuguese Translator

Manuel Girard

Spanish Translators

Eliana Gottschalck

Javier Silva Calderón

Contents

List of Authors, Editors, and Translators	iii
Acknowledgments	vii
Agradecimentos	viii
Seção em Português	
Introdução	1
Glossário	3
Lista de termos e equivalentes em idiomas estrangeiros	55
Bibliografia	79
Sección en Español	
Introducción	81
Glosario de Términos	83
Lista de Términos y sus Equivalentes en los Otros Idiomas	143
Bibliografía de los Glosarios de Planificación Familiar	167
English Section	
Introduction	169
Glossary of Terms	171
List of Terms and Foreign-Language Equivalents	225
Bibliography of Family Planning Glossaries	250
Nota e respeito de <i>Management Sciences for Health</i> e do projeto FPMD	253
Acerca de <i>Management Sciences for Health</i> y el Proyecto FPMD	255
About <i>Management Sciences for Health</i> and the FPMD Project	257

Acknowledgments

This glossary of terms combines the reproductive health management terms and definitions used in the Family Planning Management Development (FPMD) project's two primary publications: *The Manager* bi-monthly management series and *The Family Planning Manager's Handbook*. As the English- and foreign-language editions of these publications were developed over a period of several years, I would like to thank the many individuals who contributed to the development and review of the English, Spanish, and French editions of these publications, on which this glossary is based.

In particular, I am grateful to Lia Kropsch and Clara Diamant who edited the Portuguese section of this edition of the *Pocket Glossary*, and Manuel Girard for his translation. Special thanks to Linda Sutfenfield who managed the production of this edition and to Ceallaigh Reddy and Rebecca Marshall for their patience and extraordinary attention to detail in the layout and proofing of the publication.

Thanks also goes to the members of the International Review Boards of *The Manager* series and *The Family Planning Manager's Handbook*, FPMD technical staff, and reviewers from our collaborating organizations in the field of international health and family planning. Several individuals, in particular, contributed to this glossary by extensively reviewing and updating various terms and definitions that pertained to their fields of expertise: Saul Helfenbein and David Collins of Management Sciences for Health; Sallie Craig Huber, a consultant to FPMD; Terrence Jezowski of AVSC International; John Ross of The Futures Group; Lynne Gaffikin of JHPIEGO Corporation; Robert Magnani of the EVALUATION Project; and Timothy Johnson and Susanna Binzen of the Division of Reproductive Health at the Centers for Disease Control and Prevention. Their advice and suggestions were invaluable.

Financial support for this publication was provided by the United States Agency for International Development (USAID). We appreciate the interest in and commitment to the work of FPMD in improving management systems and practices in developing-country family planning programs.

Agradecimentos

Este glossário de termos combina termos de gerência em saúde reprodutiva e definições usadas nas duas principais publicações do projeto do Desenvolvimento Gerencial em Planejamento Familiar: *Atualidades Gerenciais*, série bimestral de administração, e *Gerenciando Serviços de Saúde Reprodutiva*. Como as edições em inglês e em línguas estrangeiras dessas publicações foram realizadas durante um período de vários anos, gostaríamos de agradecer às muitas pessoas que contribuíram para o desenvolvimento e a revisão das edições em inglês, francês e espanhol nas quais este glossário está baseado.

Em particular, estamos gratos a Lia Kropsch e Clara Diamant, que editou a seção em português deste glossário trilingüe, e a Manuel Girard por seu trabalho na revisão e tradução dos termos do inglês para o português e na verificação da coerência com o glossário da edição em português de *Gerenciando Serviços de Saúde Reprodutiva*. Agradecimentos especiais a Linda Suttentfield, que supervisionou a produção e a impressão desta edição, e a Ceallaigh Reddy, que fez o projeto gráfico.

Agradecemos também aos membros dos International Review Boards da série *Atualidades Gerenciais* e do *Gerenciando Serviços de Saúde Reprodutiva*, à equipe técnica do projeto Desenvolvimento Gerencial em Planejamento Familiar, e aos revisores das organizações internacionais que colaboram conosco na área da reprodutiva saúde. Várias pessoas, em particular, contribuíram para a edição original (inglês, espanhol, francês) deste glossário, revendo e atualizando, incansavelmente, vários termos e definições pertinentes às suas áreas de especialidade: Saul Helfenbein, David Collins e Sallie Craig Huber, do Management Sciences for Health; Terrence Jezowski, da AVSC International; John Ross, do The Futures Group; Lynne Gaffikin, do JHPIEGO Corporation; Robert Magnani, do Projeto EVALUATION; e Timothy Johnson e Susanna Binzen, da Divisão de Saúde Reprodutiva dos Centers for Disease Control and Prevention. Seus conselhos e sugestões foram inestimáveis.

O apoio financeiro para esta publicação foi fornecido pela Agência Norteamericana para o Desenvolvimento Internacional (USAID). Apreciamos o interesse e o empenho do projeto Desenvolvimento Gerencial em Planejamento Familiar na melhoria dos sistemas e práticas gerenciais para programas de saúde reprodutiva em países em desenvolvimento.

Introdução

O projeto Family Planning Management Development (FPMD) trabalha com gerentes de programas de saúde reprodutiva, públicos e privados, em países em via de desenvolvimento, para aprimorar suas capacidades gerenciais, a eficácia e a sustentabilidade dos seus programas.

Em 1991, o projeto publicou, em inglês, o *Gerenciando Serviços de Saúde Reprodutiva* (publicou em português em 1999), primeiro manual a ser escrito especificamente para gerentes desses programas. Em 1992, o projeto começou a publicar uma revista bimestral de educação contínua em gerenciamento, *The Manager* (cuja versão em espanhol é intitulada *Actualidad Gerencial en Planificación Familiar*), que trata de estratégias gerenciais específicas para aprimorar os serviços de saúde reprodutiva. Em seguida, essas publicações foram editadas em espanhol e francês. Nos últimos anos, muitos gerentes ressaltaram a utilidade do glossário contido no *Manual* e, mais recentemente, do glossário publicado em uma das edições de *The Manager*. Este *Glossário* agrega os glossários dessas duas publicações em um único livro e relaciona cada termo em português com os seus correspondentes em inglês e espanhol.

À medida que cada vez mais gerentes se envolvem em uma colaboração de sul a sul e que novos programas são moldados naqueles que obtiveram sucesso – tanto no âmbito dos países quanto entre países – o conhecimento das práticas gerenciais básicas e o uso de um vocabulário comum tornam-se cada vez mais importantes. O propósito deste *Glossário* é aprimorar a compreensão dos termos e das práticas usadas no gerenciamento de programas de saúde reprodutiva e promover um vocabulário técnico comum entre os gerentes do mundo inteiro.

Cada seção do *Glossário* é organizada da mesma forma, começando pelo glossário completo dos termos e definições, relacionados alfabeticamente na língua relevante e incluindo os equivalentes apropriados nos outros idiomas. O glossário é seguido por uma lista contendo apenas os termos e seus equivalentes, e termina com uma bibliografia dos glossários de saúde reprodutiva.

Esperamos que este *Glossário* seja útil aos gerentes que trabalham em programas de saúde reprodutiva no mundo todo, que ajude a melhorar a compreensão e a utilização de práticas gerenciais sólidas e, finalmente, contribua para o êxito dos seus programas na tarefa de prestar serviços de saúde reprodutiva de alta qualidade.

Glossário de Termos

Abandonos (ou Evasões): Pessoas que, por uma variedade de razões, deixam de utilizar um método anticoncepcional. O abandono de uma unidade de saúde ou de um programa significa que uma pessoa deixou de comparecer ao serviço. Embora isso possa significar que a pessoa não esteja mais utilizando um método anticoncepcional, em alguns casos ela pode estar recebendo serviços prestados por outra unidade de saúde. Para manter o controle do número de evasões, cabe a cada programa definir (para cada método) o tempo que um cliente pode permanecer ausente após uma consulta ou visita marcada antes de ser considerado abandono. *Por exemplo, uma usuária da pílula pode ser considerada abandono se três meses se passaram desde o seu não-comparecimento ao último atendimento marcado. Mas uma usuária de DIU não deve ser considerada abandono se não comparecer à unidade de saúde, mesmo por um ano inteiro, a não ser que tenha tido uma consulta marcada ou tenha sido chamada para um check-up.*
Discontinuer or Dropout; Abandono

Abordagem da prestação de serviços: Destina-se a atingir e atrair diversos grupos de clientes. As abordagens de prestação de serviços incluem serviços comunitários, em unidades de saúde, empresas, hospitais e domicílios, assim como reuniões comunitárias para informação, educação e comunicação (IEC) sobre saúde reprodutiva.
Service Delivery Approach; Enfoque de la Prestación de Servicios

Abordagem de equipe: Filosofia e técnica que se baseia no desenvolvimento e no trabalho conjunto de um grupo de pessoas com habilidades e perspectivas diversas para identificar e debater temas relevantes, definir as causas de problemas (ou de êxitos) e implementar soluções em direção a um objetivo comum.
Team Approach; Enfoque de Equipo

Abordagem de serviços verticais: Abordagem em que os diversos serviços (saúde da criança, nutrição, vacinação, DST e Aids, e saúde da mulher, por exemplo) são prestados em instalações separadas, com equipes distintas, gerenciadas no nível central por departamentos que operam de forma independente.
Vertical Services/Approach; Servicios Verticales o Enfoque Vertical

Administração geral: Atividades ou, no caso de um orçamento, despesas associadas com o cotidiano dos negócios, tais como correio, frete, xerox, telefone, contas de água e de luz, encargos bancários, registro de veículos e outros (exceto custos de pessoal).
General Administration; Administración General

Agenda de supervisão: Plano das sessões de supervisão mostrando o nome do funcionário envolvido, a data, a hora e o conteúdo das futuras sessões. Tem como finalidade o planejamento e a comunicação com os funcionários. *Supervisory Schedule; Cronograma de Supervisión*

Almoxarifado intermediário: Ver **Almoxarifado regional**.

Almoxarifado regional (ou intermediário): Unidade de armazenagem que distribui produtos exclusivamente para a região específica onde está localizado. *Intermediate Warehouse; Bodega (almacén)*
Intermedia

Alocação de custos: Em um sistema de contabilidade de custos ou de fundos, é a alocação dos custos aos diversos programas, centros operacionais ou tipos de serviços. Por exemplo, o sistema de contabilidade pode alocar 50% do salário do Coordenador de Capacitação em "Custos indiretos" e alocar 10% a cada um dos cinco programas existentes. *Allocation of Costs; Asignación de Costos*

Ambiente externo: As condições do país ou região que afetam o desenvolvimento de programas de saúde reprodutiva, incluindo cultura, políticas, economia, saúde, mercado, fontes de financiamento e de insumos, demografia. *External Environment; Contexto Externo*

Ambiente interno: Lideranças, políticas, sistemas, tecnologia, capacidade financeira etc. que influenciam a efetividade de uma organização ou de um programa. Encontram-se, entre outros fatores do contexto interno: a estrutura gerencial, os sistemas gerenciais, a capacidade funcional etc. *Internal Environment; Contexto Interno*

Análise de custos: Estudo de custos (pessoal, atividades, produtos, equipamentos) associados à execução de um programa, projeto serviços ou outras atividades. *Cost Analysis; Análisis de Costos*

Análise de dados: O processo de examinar dados, determinar padrões e tendências. Este procedimento gera para os gerentes novas informações sobre seus programas e serviços, ajudando-os no processo de discussão. *Data Analysis; Análisis de Datos*

Análise de fluxo de usuários/clientes: Processo para determinar a eficácia da prestação de serviços em um determinado local. Baseia-se nas observações do movimento de clientes no serviço, acompanhando o tempo que o cliente espera para ser atendido e o tempo que leva sendo atendido. *Client Flow Analysis; Análisis del Flujo de Clientes*

Análise de mercado: Análise do contexto em que uma organização ou um programa fornece ou vende bens e serviços. Inclui geralmente um

estudo dos clientes atuais (necessidades, grau de satisfação com os serviços prestados, condições socioeconômicas), uma pesquisa da comunidade (para saber mais sobre clientes potenciais e a demanda por serviços) e um estudo dos outros prestadores de serviços que atuam na área (tipos de serviços prestados, custo e qualidade etc.). Em uma organização ou um programa, essa análise é fundamental para obter informações sobre a existência de demanda reprimida na região, o acesso aos serviços, a satisfação dos clientes com os serviços prestados, a sua capacidade de pagar parte ou a totalidade dos serviços recebidos e o papel que o programa deveria desempenhar em relação aos outros prestadores de serviços para manter um perfil competitivo. A capacidade de lidar com esses fatores serve para reforçar a sustentabilidade do programa. *Market Analysis; Análisis del Mercado*

Análise de Pareto: Baseia-se em um princípio estabelecido pelo economista italiano Vilfredo Pareto, segundo o qual apenas alguns fatores são responsáveis pela produção da maioria dos resultados (positivos ou negativos). A análise de Pareto ajuda a identificar os “poucos fatores vitais” que precisam ser aprimorados para alcançar os resultados almejados. A realização dessa análise permite que os gerentes concentrem os seus esforços em algumas atividades, utilizando os recursos disponíveis da forma mais eficaz e eficiente para alcançar os objetivos estabelecidos. (Para maiores informações sobre a análise de Pareto, ver o Volume II, Número 1 de *Atualidades Gerenciais*, “O Uso da MCQ para Reforçar os Serviços de Saúde Reprodutiva”, e o suplemento *Instrumentos Gerenciais para MCQ*.) *Pareto Analysis; Análisis de Pareto*

Análise de processo: Qualquer tipo de análise em que se estuda um processo, vários processos ou uma seqüência de atividades. Alguns exemplos são o diagrama de fluxo, a análise por árvore de decisões e a análise de fluxo de clientes. *Process Analysis; Análisis del Proceso*

Análise de tarefas: Exame de todas as tarefas ou atividades realizadas por um funcionário com vistas a determinar as competências, conhecimento, atitudes, recursos e riscos envolvidos em cada uma delas. *Task Analysis; Análisis de Tareas*

Análise de tendências: Representação de dados que indica um padrão crescente ou decrescente num determinado período. Frequentemente é representada de forma gráfica, fazendo uso de um conjunto de dados. *Trend Analysis; Análisis de Tendencias*

Análise SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats): A análise dos pontos fortes e fracos internos de uma organização, bem como das oportunidades e ameaças que existem no seu ambiente externo. *SWOT Analysis; Análisis FODA*

Análise situacional: Processo sistemático para analisar tanto o meio interno e a capacidade de uma organização quanto o contexto externo, político, social e econômico no qual o programa se insere. Esta análise é realizada com o propósito de se comparar uma situação atual com uma situação ideal, visando a determinar o curso de ação para melhorar a administração do programa, seu rendimento, e assegurar sua continuidade. *Situation Analysis; Análisis Situacional*

Anos de proteção/casal (APC): Medida que representa o número total de anos de proteção anticoncepcional oferecido por um método. Para cada método, o APC é calculado pela divisão do número total de unidades distribuídas por um fator que representa o número de unidades necessárias para proteger um casal de uma gravidez não-desejada durante um ano. *Couple-Years of Protection (CYP); Años Protección Pareja (APP)*

Aprendizagem baseada na experiência: Método de ensino que utiliza a participação ativa e a aplicação das novas competências mediante simulações de papéis e situações reais de trabalho, além dos cursos formais. *Experiential Learning; Aprendizaje de Experiencias*

Almoxarifado central: Unidade de armazenagem que recebe e estoca grandes quantidades de todos os produtos recebidos de fornecedores para distribuição posterior. *Central Warehouse; Bodega (Almacén) Central*

Arrecadação de fundos: Busca de apoio financeiro junto a grupos comunitários, governos locais ou federal, agências de financiamento nacionais ou internacionais, indivíduos etc. *Fund Raising; Recaudación de Fondos*

Árvore de decisões: Instrumento constituído por uma série de perguntas destinadas a analisar se um problema de desempenho pode ser resolvido pela capacitação. *Decision Tree; Arbol de Decisiones*

Assistência em saúde reprodutiva: Conjunto de métodos, técnicas e serviços que contribuem para manter ou melhorar a saúde e o bem-estar reprodutivo de uma pessoa, pela prevenção e a resolução dos problemas de saúde reprodutiva¹. Também inclui saúde sexual, objetivo

¹ Adaptado do Programa de Ação da Conferência Internacional das Nações Unidas sobre População e Desenvolvimento, Cairo, 23 de setembro de 1994, parágrafo 7.1.

de vida e relações pessoais, e não apenas aconselhamento e assistência relacionadas à reprodução e a doenças sexualmente transmissíveis. (Ver Saúde reprodutiva.) *Reproductive Health Care/Services; Servicios de Salud Reproductiva*

Atendimento de qualidade: Ver **Qualidade do atendimento**

Atividades: Conjunto de ações executadas para alcançar os objetivos do programa. *Activities; Actividades*

Ativo: Tudo que tenha um valor e ajude a organização a prestar serviços aos usuários: numerário, terrenos, edifícios, equipamentos, estoques (de produtos a serem utilizados ou vendidos), móveis, dinheiro devido à organização (Contas a Receber) etc. (Ver **Ativos fixos** e **Ativo circulante**.) *Asset; Activo*

Ativo circulante: Ativos utilizados no prazo de um ano, como dinheiro, produtos médicos e material de escritório. *Current Assets* or *Short-Term Assets*; *Activos Circulantes* o *Activos a Corto Plazo*

Ativos fixos: Ativos de vida útil maior que um ano: terrenos, edifícios, móveis, material permanente etc. *Fixed Assets* or *Long-Term Assets*; *Activos Fijos* o *Bien Duraderos*

Auditoria externa: Atividade executada por uma pessoa ou um grupo independente para verificar a exatidão dos relatórios financeiros da organização. *External Audit; Auditoría Externa*

Auditoria financeira: Exame formal e periódico das contas e dos registros financeiros de uma organização ou de um programa com vistas a verificar que os fundos foram utilizados da forma prevista e conforme práticas financeiras padronizadas. *Financial Audit; Auditoría Financiera*

Auditoria interna: Atividade realizada por funcionários de uma organização com vistas a verificar os seus controles internos e o seu sistema de contabilidade. *Internal Audit; Auditoría Interna*

Auto-suficiência: Nível de desenvolvimento organizacional em que uma organização é capaz de funcionar de forma independente de assistência externa (doadores). As organizações auto-suficientes são capazes de mobilizar um amplo leque de recursos para evitar a dependência de uma fonte única e possuem a capacidade gerencial e de liderança para adaptar os seus programas às mudanças do contexto. (Ver também **Sustentabilidade**.) *Self-Sufficiency; Autosuficiencia*

Avaliação: Processo de coleta e de análise de informações para determinar se um programa está realizando as atividades planejadas e até que ponto está alcançando os objetivos estabelecidos. A avaliação é uma ferramenta utilizada para saber se o programa é o mais eficaz possível ou se são necessárias modificações. *Evaluation; Evaluación*

Avaliação de desempenho: Procedimento para avaliar o desempenho do funcionário, aplicado em intervalos periódicos, anuais ou semestrais. *Performance Appraisal; Reconocimiento del Desempeño*

Avaliação rápida: Minipesquisa de um componente ou do conjunto do programa, com base em uma amostra pequena e confiável, de curta duração e com um limitado número de variáveis. *Rapid Assessment; Evaluación Rápida*

Balancete: Relatório financeiro que resume o valor dos ativos, do passivo e do patrimônio líquido (ou das reservas, para as organizações sem fins lucrativos) de uma organização em um momento determinado. *Balance Sheet; Balance General*

Barreiras aos serviços: Leis ou políticas nacionais ou locais, práticas e procedimentos profissionais, regulamentos administrativos ou outras regras, oficiais ou não, que impedem a população de receber serviços de saúde em decorrência de idade, gênero, situação de família, número de filhos, capacidade financeira, residência etc. *Barriers to Services; Barreras a los Servicios*

Benchmarking: Técnica em que se estabelece um conjunto de indicadores e de subindicadores para medir o desempenho ou os progressos realizados em direção aos objetivos. Também pode ser utilizado para comparar um serviço ou um procedimento de uma organização com serviços ou procedimentos semelhantes de outra, no intuito de aprimorar a eficácia e a eficiência de um programa. *Benchmarking; Técnica de Análisis de Casos Modelo*

Brainstorming: Uma atividade de grupo para captar idéias em estado nascente. As pessoas produzem idéias utilizando a imaginação, evitando-se qualquer tipo de controle, visando a propor soluções e chegar a acordos. *Brainstorming, Lluvia de Ideas*

Caixa: Numerário separado para pequenos pagamentos imediatos e repostos periodicamente em função do valor que se gastou. *Petty Cash; Caja Chica*

Canais de comunicação formal: Sistema estabelecido no âmbito de uma estrutura hierárquica para o relato e a transmissão de informações e de dados. É essencial dispor-se de canais de comunicação adequados, sobretudo à medida que a prestação de vários tipos de serviços se torna mais integrada e que o gerenciamento do programa se torna mais descentralizado. *Reporting Channels; Canales para la Rendición de Informes*

Capacidade de serviço: Volume máximo de serviços que podem ser prestados com recursos determinados. *Por exemplo, número máximo de consultas que um médico pode realizar em um dia de trabalho. Service Capacity; Capacidad de Servicio*

Capacitação alternada: Capacitação realizada em etapas, alternadas com períodos de experiência em serviço. *Phased Training; Adiestramiento en Fases*

Capacitação baseada em competências: Capacitação que enfoca exclusivamente os conhecimentos, as habilidades e as atitudes relacionadas a trabalhos específicos. Na forma ideal, seu conteúdo é definido antecipadamente, com a participação dos próprios treinandos. *Competency-Based Training; Capacitación Funcional (Basada en la Competencia)*

Capacitação em serviço: Ver Capacitação não-formal

Capacitação formal: Curso com objetivos específicos de aprendizagem, organizado fora do local de trabalho. *Formal Training; Capacitación Formal*

Capacitação interfuncional: Capacitação dos funcionários para desempenharem as funções de outros funcionários, de forma a garantir a continuidade das atividades em casos de doença ou de sobrecarga. *Cross-Training; Capacitación Interfuncional*

Capacitação não-formal (em serviço): Capacitação em serviço, geralmente realizada por meio de instruções pessoais, orientação do supervisor ou observação dos colegas. *Informal Training; Capacitación Informal*

Capital de giro: Quantidade de fundos de curto prazo disponíveis para operações, ou diferença positiva entre os ativos e os passivos. *Working Capital; Capital de Trabajo*

Características dos clientes: Informações sobre o perfil e as necessidades dos clientes, utilizadas para analisar a clientela de um programa com vistas a oferecer um atendimento de alta qualidade baseado em necessidades reais. Estas características podem incluir:

idade, estado civil, número de gestações, ocorrência de doenças sexualmente transmitidas (DSTs), nível de escolaridade, uso de métodos anticoncepcionais etc. *Client Characteristics; Características del Cliente*

Cartão do cliente: Ficha pequena (ou cartão) entregue a cada cliente para indicar a data e o horário da próxima visita à unidade de saúde, o endereço e o número de telefone da unidade de saúde e, muitas vezes, o nome de uma pessoa para contato. A implementação de um sistema de consultas marcadas ajuda os clientes a lembrar a data das visitas de acompanhamento, ajuda a equipe da unidade de saúde a planejar e prestar serviços de forma mais eficiente, e pode ajudar a reduzir o tempo de espera dos clientes. *Appointment Card; Tarjeta de Citas*

Categoria funcional: Tipos de funcionários. Em programas de saúde, as categorias funcionais incluem médicos, enfermeiros, auxiliares de enfermagem, farmacêuticos, assistentes sociais, psicólogos, agentes comunitários de saúde, recepcionistas etc. As categorias funcionais servem para definir níveis salariais consistentes e determinar os custos, em recursos humanos, dos diversos serviços prestados. *Personnel Category; Categoría de Personal*

Centro de responsabilidade: Área funcional colocada sob a responsabilidade de um gerente específico, tal como um laboratório. *Responsibility Center; Centro de Responsabilidad*

Centro operacional: Qualquer uma entre as divisões lógicas das operações de um programa, tais como um departamento, uma unidade de saúde ou o programa de agentes comunitários de saúde de uma região. Numerosas organizações estimam ser útil a produção de relatórios financeiros para cada centro operacional. *Operating Center; Centro Operativo*

Cliente faltoso: Cliente que não comparece a uma consulta ou visita marcada. *No-Show Client; Cliente que No Asiste*

Cliente potencial: Qualquer pessoa em idade reprodutiva, sexualmente ativa, que não esteja utilizando os serviços de uma unidade de saúde e que não pretenda, no momento, ter filhos. Os clientes potenciais também incluem casais com problemas de infertilidade que desejam filhos. Os programas devem procurar atrair tais pessoas e prestar-lhes os serviços adequados. *Potential Client; Cliente Potencial*

Códigos de identificação: Série de números ou de letras utilizados em um sistema de informações gerenciais para diferenciar centros específicos de prestação de serviços (ou unidade de saúde), tipos de

visitas (primeira visita, visita de acompanhamento, visita subsequente), tipos de serviços ou de anticoncepcionais fornecidos (IEC, inserção de DIU, pílulas) e outras categorias de dados. Para que o sistema seja útil, os mesmos códigos de identificação devem ser usados sistematicamente por todas as pessoas que utilizam o sistema de informações gerenciais. *Identification Codes; Códigos de Identificación*

Comitê de assessoria: Grupo de profissionais externos, com experiência, encarregados de assessorar a diretoria de uma organização ou de um programa. A estrutura do comitê de assessoria costuma ser mais informal que a do conselho de administração, mas pode ter responsabilidades parecidas, tais como assessorar os gerentes seniores na formulação da missão e das políticas da organização, definir as direções estratégicas e proporcionar uma visão global do estado financeiro da organização ou do programa. *Advisory Board; Junta de Asesores*

Comitê de pessoal: Geralmente um subcomitê de um grupo mais amplo, tal como o conselho de administração, que trata dos problemas, das preocupações e das tendências dos funcionários e comunica as mudanças necessárias ao conselho de administração ou à organização. *Personnel Committee; Comité del Personal*

Componentes do programa: Unidades funcionais de uma organização (unidades de saúde, centros de IEC) que prestam serviços destinados a alcançar os objetivos). *Program Components; Componentes del Programa*

Componentes gerenciais: Elementos básicos utilizados para analisar os modos de funcionamento de uma organização. Os quatro componentes básicos são a missão, a estratégia, a estrutura e os sistemas (ver *Missão, Estratégia, Estrutura organizacional e Funções/Sistemas gerenciais*). *Management Components; Componentes Administrativos*

Comprovantes: Registros da movimentação de recursos (humanos, financeiros e materiais), mantidos com vistas a rastreá-los e justificá-los. *Paper Trail; Comprobantes*

Conciliação bancária: Ajuste do saldo bancário para refletir os créditos e débitos que já foram efetuados porém ainda não constam do extrato. *Bank Reconciliation; Conciliación Bancaria*

Conselho consultivo: Não raro uma exigência legal para as organizações com ou sem fins lucrativos, o conselho consultivo é composto por um grupo de profissionais com experiências e habilidades diversas, encarregado de zelar pela estabilidade da organização. Por não serem funcionários nem receberem remuneração pela sua participação, os membros do conselho consultivo de administração podem guiar a organização de forma objetiva e eficaz. As áreas de responsabilidade são: elaboração do plano estratégico, apoio à liderança e ao crescimento da organização, controle financeiro, manutenção das relações com a comunidade e o governo, zelo pela alta qualidade dos serviços prestados e gerenciamento das atividades próprias do conselho. *Board of Directors; Junta Directiva*

Conselho de gerenciamento: Grupo formal de conselheiros que fornece uma visão estratégica e financeira global a uma organização e é responsável pela manutenção e a promoção da sua estabilidade e sustentabilidade. *Managing Board; Junta Administrativa*

Consulta para inserção: Consulta para inserção de DIU ou de implante anticoncepcional. Os programas e as unidades de saúde costumam diferenciar os tipos de visitas ou consultas para atribuir-lhes tarifas ou custos específicos. *Insertion Visit; Visita de Inserción*

Consumo Médio Mensal (CMM): Quantidade média de medicamentos, anticoncepcionais ou materiais de consumo utilizados durante um mês. Costuma ser calculado com base no consumo dos últimos seis meses. *Average Monthly Consumption (AMC); Consumo Mensual Promedio (CMP)*

Contabilidade de custos: Processo contábil que consiste em dividir os custos entre centros de responsabilidade determinados, tais como programas, departamentos, ou unidades de serviços. *Cost Accounting; Contabilidad de Costos*

Contabilidade gerencial: Coleta de informações provenientes do sistema de contabilidade financeira e de outros dados financeiros (do orçamento, por exemplo), e combinação dessa informação com dados estatísticos (tais como estatísticas de serviços), para produzir uma informação útil para a tomada de decisões gerenciais. *Management Accounting; Contabilidad Administrativa*

Contabilidade por centros de responsabilidade: Registro de informações e elaboração de relatórios com base em centros predeterminados de responsabilidade. *Responsibility Accounting; Contabilidad en Base a Responsabilidades*

Contabilidade por fundo: Sistema de contabilidade que acompanha as despesas e receitas para várias contas de fundo de receita ou doadores. *Fund Accounting; Contabilidad de Fondos*

Contabilidade por regime de competência: Sistema de contabilidade e de orçamento que registra as receitas realizadas, recebidas ou não, as despesas incorridas, pagas ou não, e os custos de utilização de ativos fixos, tais como edifícios e equipamentos (em oposição a contabilidade por regime de caixa). *Accounting System; Sistema Contable*

Contabilidade/orçamento por regime de caixa: Sistema de contabilidade e de orçamento que registra as receitas e as despesas apenas quando realizadas ou incorridas dentro do exercício (em oposição contabilidade por regime de competência). *Cash Accounting; Contabilidad de Caja*

Contabilidade/orçamento por regime de competência: Sistema de contabilidade e de orçamento que registra as receitas realizadas, recebidas ou não, as despesas incorridas, pagas ou não, e os custos de utilização de ativos fixos, tais como edifícios e equipamentos (em oposição a contabilidade por regime de caixa). *Accrual Accounting; Contabilidad sobre Bases Devengadas*

Contas a pagar: Dinheiro devido pela organização referente a faturas já recebidas. *Accounts Payable; Cuentas por Pagar*

Contas a receber: Dinheiro devido à organização, correspondente a faturas já emitidas. *Accounts Receivable; Cuentas por Cobrar*

Contribuições em bens e serviços: Contribuição ou forma de compensação não-financeira, efetuadas em materiais, produtos ou serviços. *In-Kind Contribution; Contribuciones en Especie*

Controles (financeiros ou internos): Todos os procedimentos ou regras destinados a proteger contra a corrupção, o roubo, a malversação ou o uso indevido de fundos ou de outros recursos. *Control Systems; Sistemas de Fiscalización*

Coordenação: A colaboração planejada dos vários indivíduos, departamentos ou organizações interessados em alcançar um objetivo comum. *Coordination; Coordinación*

Coordenação externa: O processo de identificar os objetivos comuns e funções de várias organizações e implementar uma colaboração para executar atividades visando a alcançar estes objetivos. A distribuição das atividades e responsabilidades entre organizações costuma ser determinada pelas forças específicas de cada uma delas. *External Coordination; Coordinación Externa*

Coordenação interna: A organização lógica das atividades de uma organização e a comunicação entre as diversas áreas, de forma que todos os funcionários conheçam os papéis e as responsabilidades de cada departamento, assim como as interações entre eles. *Internal Coordination; Coordinación Interna*

Cotas: Tarifas fixas cobradas de clientes ou de membros de uma organização, geralmente em uma base anual, e que lhes dão acesso a um leque de serviços. *Membership Fees; Cuotas de Afiliación*

Cronograma (ou gráfico de Gantt): Resumo de um plano de trabalho, sob a forma de tabela, mostrando as principais atividades por ordem cronológica, com o período de implementação e os responsáveis por sua execução. Pode eventualmente indicar os recursos necessários. *Chronogram; Cronograma*

Custo de recursos humanos: Custo do pagamento dos funcionários (incluindo prêmios) pelo tempo de trabalho dedicado a um serviço, uma combinação ou um conjunto de serviços, por um período de tempo determinado. *Personnel Cost; Costo del Personal*

Custo de recursos humanos por tipo de visita: Custo dos vários funcionários envolvidos na prestação de um único tipo de serviço, tal como uma visita para a inserção de DIU ou uma consulta pré-natal. *Personnel Cost per Visit-Type; Costo del Personal por Tipo de Visita*

Custo do anticoncepcional: Custo unitário de um produto anticoncepcional, utilizado para determinar o custo dos serviços. Quando os anticoncepcionais são doados, o custo do anticoncepcional deve ser estimado. Esse custo inclui todas as despesas de frete internacional e doméstico, as tarifas alfandegárias e os impostos. *Contraceptive Product Cost; Costo del Anticonceptivo*

Custo por Ano de Proteção Casal: Ver **Custo por ano de uso**.

Custo por ano de uso: Custo do fornecimento de anticoncepcionais a um cliente durante um ano. É calculado a partir do custo total por visita (funcionários e produtos), do número médio de visitas de acompanhamento por ano e da duração média desse tipo de método anticoncepcional. O custo por ano de uso é uma medida de resultados – o custo total de um ano de proteção por casal (APC). *Cost per Year of Use (Cost per Couple-Year of Protection); Costo por Año de Uso*

Custo total por visita: Custo da prestação de serviços para os vários tipos de visitas (por exemplo, primeira visita para anticoncepção, visita para controle do pré-natal), incluindo custos diretos de pessoal e de insumos e uma parte dos custos indiretos. Esse cálculo serve para

comparar o custo-efetividade e a eficácia dos serviços e para estabelecer o valor das tarifas quando necessário. *Total Visit Cost; Costo Total por Visita*

Custo unitário (de insumos): Custo total de uma unidade de produto, tal como um ciclo de pílulas, um par de luvas cirúrgicas, um preservativo etc., incluindo os custos de frete, de alfândega, impostos e outros. *Unit Cost (of Contraceptive Products); Costo Unitario (de los Productos Anticonceptivos)*

Custo-eficácia (ou custo-benefício): Método de medição da eficácia relativa da prestação de serviços pela confrontação do seu custo com o seu impacto (utilizando um indicador como o APC). Um dos propósitos do estudo de custo-eficácia é a identificação das estratégias e dos modos operacionais que têm o maior impacto com o menor custo. *Cost-Effectiveness; Costo-Efectividad*

Custos de manutenção: Despesas ocasionadas pela manutenção de um prédio ou equipamento. Estas podem incluir consertos, limpeza, aluguel, impostos, seguros etc. *Maintenance Costs; Costo de Mantenimiento*

Custos diretos: Custos diretamente associados ou imputáveis a uma atividade ou a um departamento específico (tais como os custos de capacitação ou de matrículas em programas de capacitação, em seminários ou conferências; salários dos funcionários; custos dos serviços contratados, etc.). Este tipo de custos devem ser claramente identificáveis nos planos de atividades. *Direct Costs; Costos Directos*

Custos fixos: Custos que não variam com a quantidade de serviços prestados ou o número de usuários atendidos: despesas do escritório central, de apólices de seguro, de aluguel, de instalações ou juros de empréstimos. *Fixed Costs or Expenses; Costos o Gastos Fijos*

Custos indiretos: Custos operacionais de uma organização que não podem ser imputados diretamente a um projeto (por exemplo, manutenção de edifícios e despesas de luz e água). Uma parte destes custos pode eventualmente ser imputada a determinados projetos. *Indirect Costs; Costos Indirectos*

Custos variáveis: Custos que variam em função da quantidade de serviços prestados ou do número de usuários atendidos. As despesas com anticoncepcionais, por exemplo, variam de acordo com o número de usuários de cada método. *Variable Costs or Expenses; Costos o Gastos Variables*

Dados de clientes: Informações resumidas sobre os clientes atendidos por um serviço ou um programa. Usualmente incluem: tipos de serviços utilizados, tipos de métodos anticoncepcionais utilizados pelos clientes (leque de métodos), número de usuários contínuos atendidos por mês ou por ano, número de novos usuários do serviço ou de um método, número de usuários que abandonam o programa, e informações resumidas sobre idade, estado civil e número de filhos dos clientes. *Client/Clinic Data; Datos sobre Clientes/Clinica*

Dados históricos: Dados coletados em relatórios anteriores, tais como relatórios diários de atividades, fichas de inventário etc. *Historical Data; Datos Históricos*

Data de vencimento: Data, determinada pelo fabricante, a partir da qual o medicamento ou anticoncepcional não deve mais ser utilizado ou fornecido ao cliente. *Expiration Date; Fecha de Expiración*

Definição de tarefas: Deveres e atividades especificados como sendo da responsabilidade de um funcionário ou de um cargo particular. *Task Definition; Definición de Tareas*

Delegação: Na descentralização de programas, delegação significa que o nível central transfere a responsabilidade por funções gerenciais específicas, tais como a elaboração e a implementação da capacitação gerencial, para *organizações ou agências que não pertencem à mesma estrutura burocrática*. Essas funções, portanto, são apenas indiretamente controladas pelo nível central. *Delegation; Delegación*

Demanda não-coberta: Descreve o percentual da população ou número de pessoas que desejam/necessitam utilizar os serviços, mas que, devido a uma série de fatores, como por exemplo falta de acesso ou de informação, não os utilizam. *Unmet Demand; Demanda no Cubierta*

Demonstrativo de fluxo de caixa: Instrumento que projeta e monitora as entradas e saídas de dinheiro. *Cash Flow Projection Worksheet; Planilla de Proyecciones del Flujo de Fondos*

Demonstrativo de perdas e ganhos: Ver Demonstrativo de receitas e despesas.

Demonstrativo de receitas: Relatório diário, mensal ou trimestral do dinheiro ou equivalente recebido de vendas, serviços ou tarifas. Em sistemas de contabilidade por regime de competência, as receitas são registradas quando são realizadas, e não quando efetivamente recebidas. *Revenue Report; Informe de Ingresos*

Demonstrativo de receitas e despesas (ou de perdas e ganhos): Relatório periódico que resume as receitas e despesas incorridas e que mostra o superávit (ganho) ou o déficit (perda) para o período. *Income Statement; Estado de Pérdidas y Ganancias*

Demonstrativo financeiro: Relatório financeiro que abrange um período determinado de tempo (mês ou ano) que resume as receitas e despesas (relatório de receitas e despesas) e os ativos e passivos (balanço). *Financial Statement; Estado Financiero*

Densidade populacional: Número total de pessoas que moram em uma área definida, tal como uma comunidade, uma capital, um estado, um país, uma região, um quilômetro quadrado ou uma milha quadrada. *Population Density; Densidad Poblacional*

Depreciação: A prática de se considerar como despesa anual a porção da vida útil de um ativo fixo que é utilizada a cada ano. Por exemplo, um caminhão de \$20.000 com uma vida útil estimada em 10 anos terá uma depreciação anual de \$2.000. *Depreciation; Depreciación*

Desabastecimento: Situação em que não há em estoque de medicamentos ou métodos anticoncepcionais suficientes para atender a demanda. *Stockout; Desabastecimiento*

Descentralização: Transferência da responsabilidade, da autoridade e do controle de funções gerenciais amplas ou específicas para os níveis mais baixos de uma organização, de um sistema ou de um programa. *Decentralization; Descentralización*

Desconcentração: Na descentralização de programas, desconcentração significa que algumas funções gerenciais, como a elaboração dos orçamentos dos programas, são transferidas do nível central para *unidades de campo da mesma agência ou organização*, permanecendo o programa, no entanto, sob o controle geral do nível central. *Deconcentration; Deconcentración*

Descrição de cargo: Documento relacionando o título e as responsabilidades atribuídas a um cargo específico, assim como as competências e qualificações necessárias para ocupá-lo. *Job Description; Descripción del Cargo*

Desempenho da unidade de saúde: Geralmente medido pelo número de clientes atendidos e/ou o número de usuários novos e contínuos atendidos em um determinado período, e avaliado em comparação com os objetivos estabelecidos para a unidade de saúde. *Clinic Performance; Rendimiento de la Clínica*

Desenvolvimento de recursos humanos (de pessoal): Atividades de uma instituição ou de um supervisor visando a aumentar as competências, a motivação e a qualificação dos funcionários através de capacitação, sistema de feedback positivo, e rotação no trabalho. *Professional Development; Desarrollo Profesional*

Despesas: Todos os pagamentos incorridos na operação de um programa. Em um sistema por regime de competência, uma despesa é registrada quando incorre, antes de a fatura ser efetivamente paga. *Expenses; Gastos*

Despesas de capital: Custos de aquisição, construção ou reforma de ativos de longa duração, tais como terrenos, edifícios e material permanente. *Capital Costs; Costos de Inversión*

Despesas operacionais: Ver **Despesas recorrentes**.

Despesas recorrentes (ou operacionais): Despesas que se repetem, ano após ano. *Operating Costs; Costos de Operación*

Diagrama de causa e efeito: Ferramenta utilizada em programas de melhoria contínua da qualidade para agregar de forma ordenada as idéias de várias pessoas sobre as causas de determinado problema. Também é chamado de diagrama “em espinha de peixe”, por causa da forma que assume quando ilustra as causas primárias e secundárias de um problema. *Cause-and-Effect Diagram; Diagrama de Causa y Efecto*

Diagrama de fluxo: Diagrama utilizado para analisar um processo ou uma atividade, mostrando a seqüência de atividades, os passos e os pontos de decisão que ocorrem em um processo específico, distinto, tal como o registro de um cliente em uma unidade de saúde. Ao definir um ponto de partida e um ponto de chegada, e analisando cada um dos passos do processo, os gerentes podem identificar as áreas problemáticas e as possíveis melhorias para alcançar os resultados desejados. *Flowchart; Diagrama de Flujo*

Diagrama organizacional (ou Organograma): Diagrama que mostra as relações de trabalho entre todos os funcionários de uma organização ou de um programa, bem como a estrutura formal de hierarquia entre as várias funções e posições de chefia e de funcionalismo. *Organizational Chart; Diagrama Organizacional*

Dispêndios: Na contabilidade por regime de caixa, despesas reais em numerário ou cheques. *Expenditures; Erogaciones*

Distribuição dos métodos: Resumo, geralmente apresentado sob forma de percentagens, que mostra a proporção de usuários (entre os

indivíduos de uma população geral ou específica) de cada método anticoncepcional. *Method Mix; Mezcla de Métodos*

Distribuição funcional: Apresentação, sob a forma de tabela, dos nomes das organizações envolvidas e das suas principais responsabilidades nas diferentes áreas funcionais, com o objetivo de revelar duplicações ou lacunas nos serviços prestados. *Functional Allocation; Distribución Funcional*

Distribuição populacional: Distribuição geográfica de uma população em uma área definida, tal como uma comunidade, uma capital, um país, uma região etc. O conhecimento da distribuição populacional é importante para os gerentes planejarem novos programas e determinarem a localização dos centros de prestação de serviços. *Population Distribution; Distribución de la Población*

Dívida incobrável: Conta a receber cuja cobrança é considerada impossível. *Bad Debt; Deuda Incobrable*

Divisão dos custos: Sistema de redução dos custos por meio da coordenação com outras organizações para efetuar compras conjuntas, compartilhar instalações e custos de armazenamento, dividir custos de frete etc. *Cost-Sharing; Colaboración entre Programas para la Reducción de Costos*

Divulgação interna: Utilização dos recursos no âmbito de uma unidade de saúde para melhorar o conhecimento e a compreensão dos serviços oferecidos. É uma resposta às oportunidades perdidas de divulgação da informação sobre esses serviços junto aos funcionários, clientes e usuários potenciais em todos os serviços da unidade de saúde. As atividades de divulgação interna incluem o aprimoramento dos vínculos e das referências entre serviços, a colocação de cartazes informando sobre os serviços no conjunto das instalações e a orientação dos funcionários das diversas áreas sobre todos os serviços existentes. *Inreach; Conocimiento Interno*

Dotação: Renda que se destina à manutenção de uma corporação ou estabelecimento. Doação financeira ou de valor financeiro, que pode ser vendida ou investida para produzir receitas adicionais por meio de juros, aluguel ou dividendos e ser utilizada no futuro para responder às necessidades da organização, conforme os propósitos estipulados pelo doador. *Endowment; Dotación*

Duração do atendimento: Tempo que o cliente passa com o pessoal clínico durante uma visita à unidade de saúde. Trata-se de um dos elementos que são analisados em uma análise de fluxo de clientes.

Contact Time; Tiempo de Contacto

Efeito de platô: Situação em que o desempenho de um programa – número de pessoas atendidas em determinado serviço – deixa de crescer. Entretanto, o serviço pode atender mais clientes e devem considerar novas maneiras de atrair e reter clientes, reduzir as barreiras contra o acesso aos serviços, reorganizar os programas e os sistemas de prestação de serviços e tomar outras decisões estratégicas para aumentar o desempenho do programa. *Plateau Effect; «Estancamiento»*

Eficácia: Grau em que um programa traz as mudanças desejadas ou alcança os objetivos estabelecidos. Causa impacto ou mudança na realidade. *Effectiveness; Efectividad*

Eficiência: Grau em que um programa otimizou os recursos e o tempo disponíveis. *Efficiency; Eficiencia*

Elaboração de relatórios financeiros: Sistema estabelecido para a elaboração de relatórios periódicos sobre as transações financeiras e a situação financeira de uma organização ou de um programa. *Financial Reporting; Informes Financieros*

Entrevista de saída: Entrevista com clientes na saída da unidade de saúde para verificar sua opinião a respeito dos serviços recebidos. Pode ser sob a forma de uma conversa informal ou de um questionário. *Exit Interview; Entrevista de Salida*

Equipe de Melhoria do Qualidade (EMQ): Em um programa de Melhoria Contínua da Qualidade (MCQ), grupo designado para liderar o processo. Este grupo é responsável pelo planejamento e implementação do processo, pelo desenvolvimento de materiais de capacitação, pela organização e implementação da capacitação do conjunto dos funcionários e pela promoção do processo em todos os níveis da organização. *CQI Core Group; Núcleo del PMC o Grupo Interno para el PMC*

Equipe interfuncional: Grupo constituído por representantes dos diversos programas ou departamentos, tais como médicos, enfermagem, serviço social, serviços laboratoriais, administração, que trabalham juntos para alcançar uma meta comum. *Cross-Functional Team; Equipo Interfuncional*

Escala móvel de tarifas: Cobrança de tarifas variáveis em função da renda familiar e do tamanho da família dos clientes, permitindo que estes paguem de acordo com as suas possibilidades. *Sliding Fee Scale; Escala Variable de Tarifas*

Esquema de pagamento compartilhado: Sistema de pagamento de serviços prestados em que o cliente paga uma parte da tarifa, ficando o restante a cargo do empregador, de uma seguradora ou de um plano de saúde. *Co-Payment Scheme; Esquema de Pagos Compartidos*

Estabilidade organizacional: Ponto em que uma organização ou programa é capaz de adaptar-se a mudanças do ambiente externo, desenvolvendo um conjunto estável e confiável de sistemas e controles gerenciais. *Organizational Stability; Estabilidad Organizacional*

Estado da arte: Nível atual de aperfeiçoamento de uma tecnologia em desenvolvimento. *State-of-the-Art; De Punta*

Estilo participativo: Estilo de gerenciamento em que o supervisor ou o gerente trabalham ativamente com a sua equipe, ouvindo suas idéias, reconhecendo seus pontos de vista e suas realizações, incentivando a discussão coletiva dos problemas e a busca conjunta de soluções. *Participative Style; Estilo Participativo*

Estoque de segurança: Reservas que, abaixo do nível mínimo de estoque, servem para atender a súbitos aumentos de demanda ou a atrasos inesperados de entrega. *Safety Stock; Existencias de Seguridad*

Estoque disponível: Quantidade disponível de cada medicamento, anticoncepcional ou produto em um momento determinado. *Stock on Hand; Existencias Disponibles*

Estoque em pedido: Quantidade de cada insumos que foi solicitada por uma unidade de saúde ou um centro de prestação de serviços mas que ainda não foi entregue. *Stock on Order; Existencias en Pedido*

Estoque necessário para cobrir o tempo de compra: Com base nos registros anteriores, quantidade de insumos a serem distribuídos entre o pedido e a entrega de uma nova remessa. *Lead Time Quantity; Cantidad para Cubrir el Tiempo de Espera*

Estratégias: Métodos a serem usados para prestar serviços e implementar atividades, com vistas a alcançar os objetivos estabelecidos. *Strategy; Estrategia*

Estrutura de supervisão: Estrutura hierárquica formal entre as várias funções e posições gerenciais e funcionais. *Supervisory Structure; Estructura de Supervisión*

Estrutura organizacional: O sistema formal das relações de trabalho no âmbito de uma organização, descrevendo as relações de subordinação entre as várias funções técnicas e de chefia. Costuma ser apresentado na forma de organograma. *Organizational Structure; Estructura Organizacional*

Estudo dos concorrentes: Estudo das outras organizações prestadoras dos mesmos serviços que trabalham na mesma área. A informação coletada serve para comparar os tipos e a qualidade dos serviços oferecidos pelas outras organizações e determinar áreas de coordenação, referência ou de novas oportunidades de serviços. *Survey of Family Planning Providers; Encuesta a los Proveedores de Servicios de Planificación Familiar*

Etapas do atendimento: Etapas ou pontos de uma unidade de saúde em que o cliente recebe serviços específicos: registro com o recepcionista, pesagem, e verificação da pressão arterial, orientação, exame com um enfermeiro ou um médico e marcação de uma visita de retorno. *Service Stops; Estaciones de Servicios*

Evasões: Ver Abandonos.

Extensão: Atividades relacionadas com a prestação de serviços à comunidade fora das instalações da unidade de saúde, geralmente por intermédio de grupos comunitários. *Outreach; Extensión*

“Fazendo as coisas certas”: Lema do gerenciamento moderno que se refere à sanidade programática, estratégica e ética de um programa. Os gerentes preocupados em “fazer a coisa certa” cumprem a orientação estratégica do programa ou da organização e questionam a missão, as metas e os objetivos que sustentam as suas decisões. *“Doing the Right Things”; «Hacer las Cosas Correctas»*

“Fazendo as coisas da forma certa”: Lema de gerenciamento moderno que se refere à eficácia e à eficiência da implementação das atividades. Os gerentes se preocupam em “fazer as coisas da maneira certa” quando são envolvidos com as operações cotidianas do programa. *“Do Things in the Right Way”; «Hacer las Cosas en Forma Correcta»*

Facilitador: Pessoa que assiste e apóia um grupo de pessoas de forma participativa para realizar um trabalho conjunto, tomar decisões e resolver conflitos para se alcançar uma meta comum. *Facilitator; Facilitador*

Fase de consolidação: Terceira etapa do desenvolvimento organizacional, durante a qual a organização concentra-se no desenvolvimento e no aprimoramento dos seus sistemas com vistas a aumentar sua eficácia gerencial, inclusive no que diz respeito à sua capacidade interna de mobilizar e controlar os recursos para a sustentabilidade da organização e dos programas. (Ver **Fases do Desenvolvimento Organizacional**.) *Consolidation Stage; Etapa de Consolidación*

Fase de crescimento: Segunda etapa do desenvolvimento organizacional. Nesta etapa, a organização elabora uma missão clara, define estratégias para alcançá-la, possui metas e objetivos e implementa planos operacionais para alcançá-los. Se no entanto as atividades e os serviços expandem-se de forma rápida, a organização depende de forma crescente de recursos externos. (Ver **Fases do desenvolvimento organizacional**.) *Growth Stage; Etapa de Crecimiento*

Fase de maturidade: Quarta e última etapa do desenvolvimento organizacional, em que a organização desenvolve sua capacidade de gerenciar com eficácia e de ajustar sua missão, estratégia, estrutura e seus sistemas em resposta a desafios internos e externos com vistas a aumentar sua sustentabilidade. *Mature Stage; Etapa de Madurez*

Fase incipiente: Primeira etapa do desenvolvimento organizacional, durante a qual a meta principal consiste em começar a prestação de serviços. Essa fase caracteriza-se por uma missão organizacional incompleta ou pouco clara, uma estrutura simples, programas e sistemas simples e alta dependência de fontes externas de financiamento. (Ver **Fases do desenvolvimento organizacional**.) *Emergent Stage; Etapa de Surgimiento* o *Etapa Emergente*

Fases do desenvolvimento organizacional: As quatro etapas que caracterizam o desenvolvimento de uma organização: fases incipiente, de crescimento, de consolidação e de maturidade. Estas fases são baseadas no princípio de que as organizações se desenvolvem de forma sistemática no decorrer do tempo e possuem características distintas em cada fase no que diz respeito à sua missão, estratégia, estrutura e aos seus sistemas. (Ver **Fase incipiente**, **Fase de crescimento**, **Fase de consolidação** e **Fase de maturidade**.) *Stages of Organizational Development; Etapas del Desarrollo de una Organización*

Feedback: Processo de comunicação bilateral entre o campo e o escritório central (ou entre um funcionário e o supervisor), com vistas a modificar, corrigir e fortalecer o desempenho e os resultados.

Feedback; Retroalimentación

Ficha de Controle de Estoque (FCE): Formulário de registro de todas as entradas e saídas de um determinado produto. *Stock Card; Tarjeta de Control de Inventario*

Ficha de encaminhamento do cliente: Ficha entregue ao cliente ou ao cliente potencial para encaminhá-lo a uma outra unidade de saúde que ofereça serviços específicos não-prestados no local. A ficha de referência contém o nome e o endereço da unidade de saúde para a qual o cliente está sendo encaminhado, a unidade de saúde que o está recomendando, o nome do cliente encaminhado e a razão do encaminhamento. *Client Referral Card; Tarjeta de Referencia del Cliente*

Folha de registro: Tabela destinada a coletar e organizar dados de forma rápida. As folhas de registro são utilizadas para relacionar os tipos de dados a serem coletados e registrar o número de ocorrências ou observações feitas em cada categoria. *Tally Sheet; Hoja de Registro*

Formulário de fluxo de usuários: Formulário utilizado para registrar a informação necessária a análise de fluxo dos usuários. Registra o número do cliente, o método anticoncepcional escolhido, o tipo de atendimento, a hora de chegada e a hora e a duração de cada contato com um funcionário da unidade de saúde. *Client Flow Form; Formulario de Flujo de Clientes*

Formulário de relatório/pedido trimestral: Formulário utilizado para resumir informações trimestrais sobre o número e o tipo de clientes atendidos (novos usuários e usuários contínuos), as quantidades de anticoncepcionais disponíveis no início do trimestre, as quantidades de anticoncepcionais recebidas e entregues no trimestre, e as quantidades de anticoncepcionais pedidas para repor os estoques para o trimestre seguinte, quaisquer ajustes ou perdas e os balanços finais. *Quarterly Report Forming; Formulario de Informe Trimestral*

Formulário de requisição: Formulário para solicitar quantidades adicionais de métodos anticoncepcionais e correlatos, medicamentos, materiais de consumo, equipamentos e instrumental. *Requisition and Issue Voucher; Formulario de Pedido y de Despacho*

Formulários de feedback diário: Formulários de avaliação, preenchidos diariamente, destinados a trazer aos instrutores e gerentes

um feedback importante a respeito da satisfação dos participantes em determinado evento. *Daily Feedback Forms; Formularios Diarios de Retroalimentación*

Funções/Sistemas gerenciais: Funções gerenciais básicas: planejamento, orçamento, determinação dos papéis e das responsabilidades dos funcionários, treinamento, supervisão, gerenciamento dos recursos (financeiros, materiais, produtos anticoncepcionais e outros equipamentos ou serviços do programa), monitoramento das atividades do programa, avaliação dos resultados e gerenciamento da prestação de serviços aos clientes. *Management Functions/Systems; Funciones/Sistemas Administrativos*

Fundo fixo (ou "caixinha"): Numerário separado para pequenos pagamentos imediatos e reposto periodicamente em função do valor que se gastou. *Imprest Fund; Fondo de Caja Chica*

Funnel Approach: Abordagem de prestação de serviços integrados. No sistema do funil, a organização separa os seus diversos programas de forma vertical entre os níveis nacional e regional, mas integra programas e serviços no nível local, das unidades de saúde e das comunidades. *"Funnel" Approach; Integración Tipo «Embudo»*

Gerenciamento da qualidade: Monitoramento dos produtos e serviços para garantir que os fornecedores e os prestadores de serviços estejam cumprindo as normas estabelecidas para alcançar os resultados desejados, e tomada das decisões necessárias para melhorar os produtos ou serviços. *Quality Management; Administración de la Calidad*

Gerenciamento de unidade de saúde: Conjunto dos aspectos do gerenciamento eficaz de uma unidade de saúde, incluindo o planejamento das atividades e dos serviços, a organização do espaço físico e dos procedimentos de trabalho para atender os clientes, o gerenciamento dos recursos financeiros, materiais e humanos, o gerenciamento da informação, e o monitoramento dos progressos realizados em direção aos objetivos. *Clinic Management; Administración de la Clínica*

Gerenciamento de recursos: Gerenciamento e controle dos recursos necessários para o funcionamento de um programa, tais como pessoas, dinheiro e equipamentos (alguns também consideram o tempo como um recurso). *Resource Management; Administración de Recursos*

Gerenciamento de recursos humanos: Responsabilidades relacionadas com a contratação, demissão, supervisão, promoção, organização e motivação dos funcionários, assim como o desenvolvimento das suas capacidades profissionais. O gerenciamento de recursos humanos requer elevadas habilidades em comunicação interpessoal, facilitação de grupos e resolução de conflitos e problemas. *Personnel Management; Administración del Personal*

Gerenciamento do abastecimento de insumos (ou Gerenciamento logístico): Gerenciamento de todos os aspectos do ciclo de abastecimento: seleção dos produtos, projeções, compra, armazenamento e controle de estoque, distribuição e utilização, com vistas a garantir a existência de insumos com prazos não-vencidos e em quantidades adequadas para responder à demanda dos clientes. *Contraceptive Supply Management; Administración de Suministros Anticonceptivos*

Gerenciamento estratégico: Forma de dirigir um programa mediante a identificação dos serviços específicos que a instituição está em melhores condições de prover aos grupos populacionais-alvo de forma efetiva, com base na avaliação de recursos disponíveis para a realização das atividades. *Strategic Management; Administración Estratégica*

Gerenciamento financeiro: Processo de implementação e de gerenciamento de sistemas de controle financeiro, coleta de dados financeiros, análise de relatórios financeiros e tomada de decisões com base nessas análises. O gerente financeiro deve saber ler e interpretar três documentos-chave: a planilha de projeção do fluxo de caixa, o balancete e a Demonstrativo de receitas e despesas. *Financial Management; Administración Financiera*

Gerenciamento logístico: Ver Gerenciamento do abastecimento de insumos

Gráfico: Utilizado na análise de dados, um gráfico ilustra as relações ou as tendências existentes entre números e conjuntos de números, que seriam difíceis de visualizar pelo simples exame dos dados brutos. *Graph; Gráfica*

Gráfico de barras: Gráfico representando dados ou conjuntos de dados sob a forma de barras horizontais ou verticais para tornar mais visível e mais fácil de se interpretar a relação entre eles. Pode ser utilizado para analisar a maioria dos tipos de dados sobre serviços e ajuda a mostrar as diferenças entre as diversas categorias de dados, tais como número de clientes atendidos por tipo de atendimento,

número de usuários de anticoncepcionais, número de clientes por faixa etária. *Bar Chart; Gráfica de Barras*

Gráfico de fluxo de clientes: Gráfico que resume a informação contida nos formulários de fluxo de clientes. Indica o tempo total gasto na unidade de saúde, o tempo de espera e a duração do atendimento, bem como a porcentagem do tempo total que o cliente gastou na unidade de saúde à espera dos serviços. *Client Flow Chart; Tabla del Flujo de Clientes*

Gráfico de Gantt: Ver Cronograma..

Gráfico de torta: Representação de dados ou de percentuais sob a forma de fatias de torta, com vistas a tornar mais visíveis e de mais fácil análise as relações existentes entre eles. Os gráficos de torta podem ser utilizados para analisar a distribuição de métodos anticoncepcionais entre quaisquer tipos de clientes ou entre a totalidade dos clientes de um programa ou unidade de saúde. Permitem que os gerentes comparem proporções e representem dados resumidos para períodos determinados, tais como um mês, um trimestre ou um ano. *Pie Chart; Gráfica de Sectores*

Gráfico linear: Representa dados ou conjuntos de dados coletados durante um período determinado. Após local os dados em um gráfico correspondendo a intervalos fixos de tempo, traça-se uma linha para juntar os pontos. Esta linha evidencia as tendências na informação coletada (aumentos, decréscimos, estabilidade) no período escolhido. Costuma-se lançar mão de gráficos lineares para analisar tendências entre novos usuários, usuários contínuos, abandonos, novos usuários de determinados métodos etc. Quando atualizados regularmente, os gráficos lineares ajudam os gerentes a acompanhar as tendências no tempo e a tomar decisões para administrar essas tendências. *Line Graph; Gráfica Lineal*

Gratificações: Prêmios em dinheiro ou espécie, em complemento ou em substituição do salário, tais como assistência de saúde, título de clube, alimentação ou transporte. *Perquisites; Gratificación*

Grupo de discussão (grupo focal, grupo de enfoque): Discussão planejada e orientada por um facilitador, com um grupo selecionado de participantes, para examinar um tema ou vários temas específicos. É um método qualitativo de obtenção de informações. Os resultados do grupo de discussão geralmente complementam os dados quantitativos obtidos por meio de entrevistas estruturadas ou de outras técnicas. *Focus Group; Grupo Focal*

Guia (ou lista) de auto-avaliação: Questionários específicos destinados a avaliar as capacidades dos funcionários ou o desempenho e o funcionamento de um programa. *Self-Evaluation Guidelines; Normas de Auto-Evaluación*

Guias de observação: Formulário destinado a ajudar o instrutor ou o supervisor a avaliar, pela observação, a compreensão por parte do aluno dos assuntos ensinados e das atividades executadas. *Observation Guides; Guías de Observación*

Histograma: Tipo de gráfico de barras utilizado para mostrar dados pertencentes a uma única categoria, tal como a idade, que se pode agrupar como 20–24, 25–29, 30–34 etc. Um gráfico de barras normal é utilizado para ilustrar dados que representam várias categorias, tais como usuários de anticoncepcionais, não-usuários, residência urbana ou rural etc. (Para maiores informações sobre histogramas e gráficos de barras, ver Volume II, número 1, de de *Atualidades Gerenciais, “O Uso da MCQ para Reforçar os Serviços de SR”,* e o suplemento *Instrumentos Gerenciais para MCQ.*) *Histogram; Histograma*

Honorários: Valores decorrentes de acordos contratuais firmados com *indivíduos*, em pagamento de serviços especializados, tais como conferências, capacitação e avaliação. Diferem dos custos decorrentes de contratos de longo prazo firmados com *instituições externas*, em pagamento a serviços de manutenção de veículos, de limpeza, de propaganda ou de promoção, por exemplo, que são chamados de serviços adquiridos. (Ver *Serviços Adquiridos.*) *Professional Fees; Honorarios Profesionales*

Hourglass approach: Abordagem de prestação de serviços integrados. No sistema da ampulheta, os programas são organizados simultaneamente de forma vertical e integrada: em nível nacional, os funcionários são divididos em departamentos distintos de saúde da mulher, saúde da criança, controle de doenças infecciosas, nutrição, DST/Aids; em nível regional, estadual ou municipal, no entanto, os programas são coordenados por um ou dois indivíduos. No nível de prestação de serviços, os funcionários voltam a ser divididos entre programas separados. *“Hourglass” Approach; Integración Tipo «Reloj de Arena»*

Impacto: Medidas de resultados, por intermédio das quais se busca dimensionar a magnitude com que o programa produziu

mudanças nos indicadores que expressam os objetivos de longo prazo. Usualmente são expressas em relação ao conjunto da população (mudança da taxa de fecundidade, por exemplo). **Impact; Impacto**

Indicador: Elemento que indica certa condição, capacidade ou medida numérica que, ao se registrar, compilar e analisar, facilita que conceitos mais complexos se tornem mensuráveis. **Indicator; Indicador**

Indicador de resultados: Medida do efeito imediato, no que diz respeito aos objetivos do programa, das atividades implementadas. **Results Indicator; Indicador de Resultados**

Informação de resultado: Informação necessária para planejar os objetivos do programa e avaliar o impacto de suas atividades sobre a população-alvo. São utilizadas para a construção dos indicadores de impacto e de resultado intermediário (também chamado resultado de médio prazo). **Output Information; Informe de Resultados**

Informação sobre processos: Ao contrário da informação sobre resultados, que identifica produtos, resultados ou realizações (em termos numéricos), a informação sobre processos é qualitativa e diz respeito à maneira com que recursos humanos e materiais estão sendo utilizados para produzir resultados específicos. *Por exemplo, graças à informação sobre processos, os gerentes podem determinar a causa de uma escassez de estoque (resultado negativo), pela análise de cada passo (processo) do sistema logístico.* **Process Information; Información sobre el Proceso**

Informações de desempenho: Informação necessária para planejar os objetivos do programa e avaliar o impacto das suas atividades sobre a população-alvo. **Performance Information; Información de Desempeño**

Informações operacionais: Informação necessária para planejar as atividades do programa (utilização do tempo, das pessoas e do dinheiro). Também é utilizada para avaliar seu funcionamento. **Operational Information; Información Operacional**

Institucionalização: Adoção, por uma organização ou um programa, de uma atividade, um sistema ou uma prática, de tal forma que esta atividade, sistema ou prática continuem operando apesar da rotatividade dos funcionários ou dos insumos ou envolvimento externos. **Institutionalization; Institucionalización**

Insumos: Recursos (financeiros, materiais e humanos) de quaisquer ordens utilizados no programa. **Inputs; Insumos**

Integração/Serviços integrados: Refere-se a um programa que combina serviços de saúde reprodutiva, como prevenção e controle das doenças sexualmente transmitidas, assistência pré-natal, parto e pós-parto, planejamento familiar, como também com serviços de saúde da criança, como nutrição, vacinação etc. *Integration/Integrated Services; Integración/Servicios Integrados*

Intervalo de reposição (período de inventário): Nos sistemas de revisão periódica, prazo predeterminado entre dois pedidos de reposição de produtos. *Order Interval; Intervalo entre Pedidos*

Inventário físico: Contagem de todos os produtos armazenados para confrontação com os registros de controle de estoques.

Isenção: Sistema utilizado para determinar as condições em que um cliente não será cobrado pelos serviços recebidos ou quando parte da tarifa será coberta por um fundo de reserva. O sistema de isenção utiliza um conjunto de critérios padronizados para determinar quais os clientes elegíveis para esse apoio financeiro. *Waivers/Waiver System; Exoneraciones/Sistema de Exoneraciones y Excepciones*

Item orçamentário: Em orçamentos, planos de contas ou demonstrativos financeiro, subdivisão de uma categoria utilizada para registrar transações feitas com uma despesa, uma receita, um ativo ou um passivo. *Line Item; Partida o Rubro*

Lista de auto-avaliação: Ver Guia de auto-avaliação.

Lista de pendências ("a fazer"): Lista informal das atividades e tarefas a serem executadas num curto período de tempo, geralmente inferior a um mês. Deve ser revisada periodicamente para incluir novas atividades no lugar das já completadas. *"To Do" Lists; Listas de «Asuntos Pendientes»*

Local de dispensação: Fim da cadeia de distribuição, onde os clientes recebem os seus anticoncepcionais (unidade de saúde, drogaria, agentes de saúde etc.). *Outlet; Local ou Punto de Distribución*

Manual do funcionário: Documento que descreve as políticas de recursos humanos e as normas administrativas da organização, a estrutura organizacional e as tarefas dos principais funcionários. *Personnel Manual; Manual del Personal*

Manutenção da corrente do frio: Gerenciamento do sistema de congeladores, refrigeradores, caixas para transporte de gelo seco e outros dispositivos utilizados para manter a temperatura adequada das vacinas entre a fábrica e o posto de vacinação. *Cold Chain Maintenance; Mantenimiento de la Cadena de Frio*

Mapa CAEL: Representação gráfica da localização em uma comunidade dos Casais Elegíveis (CAELs – geralmente, casais unidos e em idade reprodutiva, embora a definição possa variar conforme os países), indicando o local de residência e o tipo de anticoncepcional que estão utilizando. Geralmente por utilizado agentes comunitários de saúde, esses mapas são atualizados para indicar a situação reprodutiva de cada casal e quaisquer mudanças no método anticoncepcional utilizado. *ELCO Map; Mapa PAEL*

Mapeamento: Locação de informações ou dados em um diagrama ou em um mapa representando uma comunidade, um município ou qualquer outro território, com vistas a acompanhar as mudanças ocorridas. *Mapping; Mapeo*

Marketing: Atividades relacionadas com a concepção e a definição do preço de bens e serviços, de tal forma que estes sejam comprados ou utilizados pelo público, informando as pessoas a respeito da existência e dos preços dos serviços disponíveis e promovendo o seu valor visando a gerar uma demanda. *Marketing; Mercadeo*

Marketing social: Difusão de mensagens de informação, educação e comunicação em redes de rádio, televisão e imprensa escrita, visando à implementação de programas associados à distribuição e venda de material, medicamentos e anticoncepcionais a um preço relativamente baixo. *Social Marketing; Mercadeo Social*

Materiais de planejamento familiar: Ver **Produtos de planejamento familiar**

Matriz (ou Tabela comparativa): Tabela utilizada na comparação de dois ou mais conjuntos ou tipos de informação (tais como o número de usuários de cada tipo de anticoncepcional por tipo de cliente – usuário novo ou contínuo). As tabelas comparativas também podem ser utilizadas para comparar processos ou atividades organizacionais com um conjunto de critérios refletindo as prioridades, os recursos e as limitações da organização, com vistas a ajudar os gerentes a escolher áreas prioritárias para os esforços de aprimoramento. *Matrix; Matriz*

Melhoria Contínua da Qualidade (MCQ): Processo estruturado e cíclico para o aprimoramento de sistemas e de processos no âmbito de uma organização ou de um programa. Consiste em identificar uma área em que há possibilidade de melhoria, definir um problema dentro dessa área, delinear a seqüência de atividades (o processo) que ocorrem nela, estabelecer o resultado desejado para o processo e os requisitos necessários para alcançá-los, selecionar etapas específicas no processo a ser estudado, coletar e analisar dados sobre este processo, implementar ações corretivas e monitorar o resultado dessas ações. A MCQ baseia-se em um trabalho de equipe e exige a formação de equipes compostas por funcionários oriundos de diferentes áreas e níveis funcionais da organização. Parte do princípio de que todo sistema sempre pode ser aprimorado e, em conseqüência, enfatiza um processo de aprimoramento contínuo que requer envolvimento da organização a longo prazo e trabalho efetivo em equipe. *Continuous Quality Improvement (CQI); Proceso de Mejoramiento Continuo de la Calidad (PMC)*

Mercado-alvo (População-alvo): Área ou região que um programa pretende alcançar ao prestar serviços à população. *Service Marketplace; Mercado de Servicios*

Meses de reservas: Quantidade de estoque disponível de determinado insumo, expressa em termos de meses de consumo médio. É o resultado da divisão da quantidade total disponível (do referido produto) pelo consumo mensal médio. *Months of Supply; Meses de Suministros*

Metas: Os resultados ou produtos previstos para um objetivo ou uma atividade, descritos em termos mensuráveis e com prazo determinado para serem atingidos. *Target; Metas*

Metodologia: Meios e procedimento lógico da implementação de um programa ou atividade, tais como capacitação em serviço ou capacitação formal. Procedimentos lógicos mediante os quais um programa ou enfoque se coloca em execução. *Methodology; Metodología*

Métodos de curta duração: Métodos anticoncepcionais que permanecem eficazes por um período relativamente curto. Os especialistas divergem quanto aos métodos a serem incluídos nessa categoria. Alguns incluem apenas os espermicidas, diafragmas e preservativos, enquanto outros também incluem os anticoncepcionais hormonais orais. *Short-Term Methods; Métodos de Corto Plazo*

Métodos de longa duração: Métodos anticoncepcionais que permanecem eficazes por um período relativamente longo. Os peritos podem divergir quanto aos métodos a serem incluídos nessa categoria. Alguns incluem apenas os DIUs, implantes e injetáveis, enquanto outros incluem os anticoncepcionais orais. Alguns consideram a esterilização (feminina ou masculina) como método de longa duração, outros não. *Long-Acting Methods; Métodos de Larga Duración*

Microgerenciar: Supervisionar o pessoal e as suas atividades de forma desnecessária e excessiva. *Micro-Manage; Micro-Administrar*

Min-Max: Níveis mínimo e máximo de estoque, estabelecidos para evitar a falta ou o excesso de produtos. *Max/Min (Maximum/Minimum) Stock Level; Sistema Max/Min*

Missão: Declaração breve e de ordem geral sobre o tipo da organização, seu principal propósito e seus valores. *Mission Statement; Declaración de Misión*

Monitoramento: Processo de verificação periódica do andamento do programa, que observa se as atividades planejadas foram executadas e completadas e se trouxeram os resultados esperados. *Monitoring; Monitoreo*

Motivação do cliente: Informação, educação, discussão ou atividades de promoção visando a incentivar o cliente ou o cliente potencial a utilizar ou a continuar utilizando serviços de saúde reprodutiva de forma regular. *Client Motivation; Motivación del Cliente*

Motivação do pessoal: Atividades de uma organização ou de um supervisor destinadas a reafirmar a importância do trabalho dos funcionários para o êxito do programa e reforçar as suas habilidades, motivação e qualificação. Essas ações ou atividades consistem em capacitar, fornecer um feedback positivo e construtivo de forma periódica, mostrar apreço pelo trabalho efetuado e envolver as pessoas na busca de soluções para os problemas existentes. *Staff Motivation; Motivación del Personal*

Nível máximo de estoque: A maior quantidade de estoque a ser armazenada, geralmente expressa em meses de reservas (ou de consumo). É a soma do estoque mínimo com o estoque consumido no intervalo entre dois pedidos. *Maximum Quantity; Cantidad Máxima*

Nível mínimo de estoque (ou estoque de segurança): Reservas que, abaixo do nível mínimo de estoque, servem para amortecer súbitos aumentos de demanda ou atrasos inesperados. *Minimum Quantity; Cantidad Mínima*

Nível salarial: Nas descrições de cargo, piso padrão em que se baseia a escala salarial. É parcialmente determinado pelas competências e qualificações necessárias para o cargo. *Grade; Grado o Nivel*

Novo cliente (também chamado de primeira visita ou primeira consulta): Pessoa que, pela primeira vez no programa, recebe serviços em determinada unidade de saúde. *New Client (First Visit or First Consultation of a Client); Cliente Nuevo (Primera Visita o Primera Consulta de un Cliente)*

Novo usuário: Pessoa que, pela primeira vez no programa, aceita um método contraceptivo ou recebe um outro tipo de intervenção. Esta pessoa pode nunca ter utilizado um método ou recebido o tipo de intervenção, portanto está usando determinado método e/ou serviço pela primeira vez. *New Acceptor (New User); Aceptante Nuevo (Usuario Nuevo)*

Número de lote: Número dado pelo fabricante a um lote de produtos que foram fabricados simultaneamente. *Lot Number; Número de Lote*

Objetivos de desempenho: Resultados finais esperados para uma organização ou pela atuação de um funcionário. Determinam o tipo e a abrangência das atividades a serem executadas por um funcionário ou uma organização para alcançar os resultados desejados. *Performance Targets and Objectives; Objetivos/Metas de Desempeño*

Objetivos específicos: Os resultados ou produtos previstos para um objetivo ou uma atividade, descritos em termos mensuráveis e com prazo determinado para serem atingidos. *Goals; Objetivos Generales*

Objetivos gerais: Os benefícios (ou impacto) esperados a longo prazo para a população-alvo, definidos em termos de tempo e espaço. *Objectives; Objetivos Específicos*

Oportunidade perdida: Ocasão que oferece uma oportunidade para executar uma atividade benéfica (prestação de serviços, feedback dos funcionários), mas que não foi aproveitada. *Missed Opportunity; Oportunidad Perdida*

Orçamento consolidado: Orçamento que agrega as informações sobre as receitas e despesas projetadas de todos os doadores, programas ou instalações de uma organização. *Consolidated Budget; Presupuesto Consolidado*

Organização interna: Estrutura e disposição internas de uma organização ou de um programa no que diz respeito à distribuição de recursos humanos e às relações entre áreas funcionais diferentes, tais como planejamento, orçamento, gerenciamento financeiro, supervisão etc. A organização interna de um programa é cada vez mais importante à medida que os programas se tornam mais descentralizados e/ou passam a integrar vários programas em um só. *Internal Organization; Organización Interna*

Organização recém-criada: Em seus primeiros anos de existência, muitas pequenas organizações caracterizam-se por dirigentes altamente criativos, iniciativas extremamente inovadoras e uma equipe reduzida, altamente comprometida e motivada. *Start-Up Organization; Organización Incipiente o de Arranque*

Organograma: Ver Diagrama organizacional.

Pagamentos por terceiros: Sistema em que uma terceira parte (empregador, companhia de seguros ou plano de saúde) paga pelos serviços prestados ao cliente. Também existem pagamentos compartilhados, em que o cliente paga parte da tarifa. *Third-Party Payments; Sistema de Pagos de Terceros (Co-Pagos)*

Papéis funcionais: Responsabilidades globais atribuídas aos vários cargos. *Por exemplo, os papéis dos gerentes incluem liderança, compreensão, resolução de problemas, orientação e incentivo.* *Staff Roles; Funciones del Personal*

Participação comunitária: Componente crítico dos programas de saúde reprodutiva, a participação comunitária pode adquirir muitas formas; ela ocorre quando membros da comunidade e do governo desempenham um papel significativo no gerenciamento do programa local, contribuindo com recursos financeiros ou materiais ou com o trabalho voluntário, adquirindo, dessa forma, um senso de propriedade do programa e aceitando responsabilidades no que tange à realização dos objetivos estabelecidos. Envolve o controle social da sociedade civil organizada. *Community Participation; Participación Comunitaria*

Passivos: Obrigações ou dívidas contraídas junto a fornecedores, funcionários, bancos ou governo. *Liabilities; Pasivos*

Patrimônio líquido: “Valor líquido” da organização, calculado subtraindo-se os passivos dos ativos. *Equity; Capital Contable o Patrimonio*

Pedido de emergência: Solicitação de insumos efetuada fora do cronograma normal de pedidos de reabastecimento, geralmente quando os estoques caíram a um nível perigosamente baixo em decorrência de um aumento inesperado da demanda. Os pedidos de emergência geralmente dizem respeito a quantidades que irão permitir esperar até a data normal de pedido de reabastecimento. *Emergency Order; Pedido de Emergencia*

Pensamento estratégico: Habilidade gerencial essencial que requer a capacidade de avaliar um programa em relação à sua missão, às suas metas futuras e ao contexto externo em que opera. Os gerentes que praticam o pensamento estratégico devem examinar se os seus programas estão no rumo certo para realizar sua missão. *Strategic Thinking; Pensamiento Estratégico*

Perfil dos clientes: Representação, em números e percentagens, das principais características dos clientes de um programa. O perfil dos clientes ajuda os gerentes a melhor conhecer os tipos de clientes atendidos e (em alguns casos) as suas necessidades prioritárias, com vistas a melhor servi-los e a atrair novos clientes com características semelhantes. *Client Profile; Perfil del Cliente*

Período de inventário: Ver Intervalo de reposição.

Pesquisa de grupos populacionais: Técnica de pesquisa populacional que permite, a partir do estudo de pequenos grupos populacionais, utilizar os resultados para representar uma porção maior da população geral, o que traz um feedback mais rápido sobre o impacto das atividades do programa. Técnicas de amostragem estratificada, em que se divide a população entre várias categorias de interesse do programa (tais como idade, número de filhos, tipo de residência e nível de instrução), podem ser utilizadas nas pesquisas de grupos populacionais para melhorar a precisão dos resultados. *Cluster Survey; Encuesta de Grupos*

Pesquisa de referência (Linha de base): Pesquisa efetuada no início de um programa para coletar dados que servirão de referência na avaliação dos futuros resultados. *Baseline Survey; Encuesta de Base*

Pesquisa domiciliar: Pesquisa destinada a coletar dados sobre a ocupação profissional dos casais, o método anticoncepcional que usam ou usaram, saber se a mulher está grávida ou lactante e recolher quaisquer outras informações úteis a respeito da saúde reprodutiva (ou/e outra área da saúde) do casal. As pesquisas domiciliares servem para estabelecer o nível inicial ou o indicador para futura comparação dos resultados. *Household Survey; Encuesta de Hogares*

Pesquisa com clientes: Pesquisa realizada freqüentemente através de entrevistas estruturadas ou semi-estruturadas para determinar, por exemplo, as necessidades dos clientes, se os serviços atendem às suas necessidades, qual a opinião deles sobre a qualidade, e as características dos clientes. Pode-se também utilizar outras técnicas, como por exemplo grupos de discussão. *Client Survey; Encuesta a Clientes*

Pesquisa de base populacional: Pesquisa em que as informações são obtidas diretamente de uma amostra representativa da população ou do grupo-alvo do programa, tal como mulheres em idade reprodutiva. Esse tipo de pesquisa utiliza mais entrevistas que análises de registros ou outras fontes indiretas. (Ver **Pesquisa de grupos populacionais**.) *Population-Based Survey; Encuesta Basada en la Población*

Pesquisa sobre a comunidade: Pesquisa de uma comunidade-alvo de um novo programa ou de um programa já existente. Nessa pesquisa, os investigadores costumam coletar informações sobre os conhecimentos, as atitudes e as práticas relacionadas com a saúde reprodutiva. Pode-se também coletar informações sobre a opinião da população a respeito dos serviços prestados pelo programa (quer o entrevistado os utilize ou não), a fonte dos serviços que utilizam, sua renda e outros indicadores socioeconômicos que ajudarão os gerentes no planejamento ou no aprimoramento do programa. *Community Survey; Encuesta de la Comunidad*

Planejamento: Processo contínuo de análise de dados, tomada de decisões e elaboração de planos de ação para o futuro, com vistas a alcançar os objetivos do programa. *Planning; Planeación*

Planejamento do trabalho (ou planejamento operacional): Processo pelo qual uma organização escolhe as atividades a serem executadas, os departamentos ou equipes responsáveis, os recursos necessários e o prazo de execução. O planejamento do trabalho geralmente diz respeito a períodos de um ano ou menos. *Activity Planning; Planeación de Actividades*

Planejamento estratégico: Planejamento para um período de três a cinco anos, podendo abranger até dez anos ou mais, que inclui a missão, o objetivo geral, as estratégias, os objetivos específicos e as atividades para a instituição ou o programa. *Strategic Planning; Planeación Estratégica*

Planilha de atividades: Em certas unidades de saúde de grande movimentação, formulário utilizado como instrumento intermediário entre o registro diário de atividades e o resumo mensal. Todos os dias,

os totais do registro diário são transferidos para a planilha de atividades. No final do mês, os dados da planilha são totalizados e transferidos para o resumo mensal de atividades de saúde reprodutivo. ***Family Planning Activities Worksheet; Planilla de Actividades de Planificación Familiar***

Plano de ação: Desenvolvido por um gerente e sua equipe, o plano de ações relaciona as atividades quantificadas, recursos financeiros necessários, seus responsáveis, e quando serão realizadas, para cada objetivo e meta a serem alcançados. Pode-se desenvolver o plano de ação para ações estratégicas, ações operacionais, ações de desenvolvimento gerencial etc. ***Action Plan; Plan de Acción***

Plano de contas: Estrutura do sistema de contabilidade que relaciona e numera os programas, centros operacionais e rubricas em que serão registradas as receitas as despesas. ***Chart of Accounts; Catálogo de Cuentas***

Plano de negócios: Desenvolvido no intuito de encontrar financiamentos para um programa ou um projeto, o plano de negócios relaciona as metas, as atividades, as fontes de receitas, outros recursos financeiros e as receitas esperadas com os negócios ou as atividades. ***Business Plan; Plan de Negocios***

Plano de saúde: Contrato em que um prestador de serviços de saúde se compromete a fornecer um determinado conjunto de serviços por um preço previamente estipulado (geralmente, uma tarifa mensal fixa cobrada de cada membro do plano). ***Managed Care; Paquete de Servicios***

Plano de trabalho: Documento elaborado pelo gerente e a equipe para um período determinado, relacionando todas as atividades planejadas, as datas de execução, os recursos necessários e os responsáveis por sua implementação. Podem ser específicos por departamento, programa ou unidade funcional. ***Work Plan, Plan de Trabajo***

Plano de visita de supervisão (ou Plano de sessão): Relação de itens, habilidades e dados a serem monitorados durante cada sessão de supervisão. Também deve incluir atividades de apoio ao programa, tais como coleta de relatórios e reabastecimento dos estoques, assim como qualquer atividade pós-sessão a ser executada pelo supervisor. ***Supervisor's Visit Plan (Session Plan); Plan de Visita del Supervisor (Plan de Sesión)***

Plano estratégico: Resultado do planejamento de longo prazo (estratégico). Geralmente abrange um período de três a cinco anos,

estabelece a missão e as metas do programa, prioriza estratégias e formula a base financeira necessária para alcançar as metas. **Strategic Plan; Plan Estratégico**

Plano operacional: A diferença do plano estratégico (que define estratégias gerais e as iniciativas que serão utilizadas, a longo prazo, para que a entidade ou o programa alcance seus objetivos) para o plano operacional, é que esse define atividades específicas, consistentes com o plano estratégico, a serem realizadas a curto prazo (geralmente um ano) relacionando os responsáveis e custos para cada atividade, e um cronograma consolidando-as. **Operational Plan; Plan Operativo**

Política de demissão: Forma padronizada, geralmente estabelecida no manual do funcionário, estipulando os termos de demissão e os direitos do funcionário afastado. **Termination Policy; Normas de Despidos**

Política de registro de queixas: Forma padronizada, geralmente estabelecida no manual do funcionário, com que as queixas dos funcionários são registradas, processadas e resolvidas. **Grievance Policy; Normas para Manejo de Quejas y Reclamos**

Ponto de dispensação: Tipo de serviço comunitário em que uma pessoa que reside de forma permanente na comunidade fornece, quando necessário, orientações e produtos anticoncepcionais (geralmente pílulas e preservativos) aos membros da comunidade. Se os clientes preferem obter seus anticoncepcionais junto a um ponto desse tipo, essa abordagem permite reduzir o número de pessoas envolvidas na prestação de serviços em nível comunitário. **Depot Services; Servicios de Almacén (o de Distribución Local)**

Ponto de equilíbrio: O volume de atividades em que as receitas aferidas com as operações equivalem às despesas incorridas com as mesmas. **Break-Even Point; Punto de Equilibrio**

Ponto de pedido: Ver **Nível mínimo de estoque**

Pool: Diz-se quando várias organizações ou programas juntam recursos, especialidades, equipamentos etc. para um propósito comum. O *pool* ajuda a economizar recursos e reduz a possibilidade de duplicação ou de lacunas nos serviços. **Pooling; Combinación**

População-alvo: População específica beneficiada por um programa. Pode ser o conjunto da população ou um subconjunto—adolescentes, gestantes, população rural ou população de determinadas áreas. **Target Group; Grupo Objetivo**

Populações subatendidas: Grupos de pessoas pouco ou não-atendidas por programas oficiais de prestação de serviços. No que tange à saúde reprodutiva, esses grupos incluem adolescentes, homens, mulheres, populações carentes. *Underserved Populations; Sectores Desatendidos de la Población o Carentes de Servicios*

Posição financeira: Estado financeiro de uma organização em um determinado momento. Indica a situação financeira global, levando em conta os ativos e passivos do momento, assim como a projeção de receitas e de despesas. *Financial Position; Posición Financiera*

Prêmio: Promoções ou prêmios financeiros dados aos funcionários em reconhecimento ao seu desempenho notável. *Merit Awards; Premio al Mérito*

Pré-requisitos de desempenho: Objetivos ou critérios preestabelecidos que precisam ser alcançados em um determinado prazo. Frequentemente, as balizas servem como incentivos para que o programa alcance seus objetivos de curto prazo quando estes são um requisito para a liberação de financiamentos adicionais ou de outras formas de apoio. *Benchmarks; Requisitos Previos («Benchmarks»)*

Pré-teste: Teste aplicado a clientes, funcionários, alunos de cursos de capacitação ou qualquer outro grupo de pessoas a serem avaliadas com vistas a determinar um referencial para comparar resultados futuros. *Pre-Test; Examen Pre-Prueba*

Prevalência de uso de anticoncepcionais: Percentual de todas as mulheres em idade fértil (MIF), geralmente entre 15 e 49 anos de idade, que estão utilizando um método anticoncepcional. A prevalência de uso de anticoncepcionais costuma englobar o uso de todos os métodos, mas pode ser dada separadamente para os métodos modernos (pílulas, DIU, implantes, injetáveis, preservativos, diafragmas, capuz cervical e anticoncepção cirúrgica). É calculada dividindo-se o número de MIFs que estão utilizando um método (numerador) pelo número total de MIFs (denominador). *Contraceptive Prevalence; Prevalencia de Uso de Anticonceptivos*

Primeiro a entrar, primeiro a sair (PEPS): Sistema de gerenciamento de estoques em que os anticoncepcionais com a data de vencimento mais próxima são os primeiros distribuídos. *First to Expire, First Out (FEFO); Primero en Expirar, Primero en Salir (PEPS)*

Privatização: Transferência de funções gerenciais específicas, tais como compra de anticoncepcionais, logística e capacitação, para *organizações privadas com ou sem fins lucrativos*, externas à estrutura governamental. O termo é freqüentemente utilizado para descrever uma forma de descentralização. No entanto, alguns especialistas ressaltam que, ao privatizar, o governo cede a sua responsabilidade, enquanto na descentralização transfere o poder para níveis governamentais inferiores. *Privatization; Privatización*

Processo de supervisão em equipe: Qualquer processo de supervisão que utilize uma abordagem participativa, de equipe, envolvendo supervisores e funcionários no conjunto do processo. *Team Supervision Process; Proceso de Supervisión en Equipo*

Processo de trabalho: Processo ou seqüência de atividades implementado para efetuar um trabalho. *Por exemplo, o processo de trabalho para registrar um cliente em uma unidade de saúde consiste em cumprimentar o cliente, anotar o seu nome, verificar se se trata de um usuário novo ou contínuo, abrir um novo prontuário e solicitar à pessoa que preencha os devidos formulários, ou procurar o prontuário do cliente, cobrar as eventuais tarifas de registro, pedir ao cliente que se sente e aguarde o atendimento e comunicar ao prestador de serviço que o cliente aguarda ser chamado.* *Work Process; Proceso de Trabajo*

Produto intermediário: Resultados de médio prazo, essenciais para se alcançarem os resultados de longo prazo. *Por exemplo, o número de oficinas organizadas ou de cursos ministrados é um produto intermediário essencial para se atingir o resultado de longo prazo de dispor de prestadores de serviços qualificados.* *Intermediate Outputs; Resultados Intermedios*

Produtos (ou materiais ou insumos): Conjunto dos medicamentos, anticoncepcionais, produtos médicos e equipamentos necessários para prestar serviços de saúde. *Family Planning Commodities; Suministros de Planificación Familiar*

Programa de aumento da taxa de continuidade: Programa destinado a aumentar de forma sistemática o número de usuários contínuos, fixando taxas aceitáveis de usuários contínuos para cada centro de prestação de serviços e implementando atividades sistemáticas de acompanhamento dos usuários. *User Continuity Program; Programa para Aumentar la Tasa de Continuidad de Usuarios Activos*

Programa de cobrança de tarifas por serviço prestado: Cobrança de tarifas específicas por cada serviço prestado pela unidade de saúde, com base no seu custo real. Nesse tipo de programas, uma nova cliente que recebe seu primeiro fornecimento de pílulas costuma pagar mais do que uma usuária contínua que volta para reabastecimento, considerando que a nova cliente recebe serviços mais amplos que a usuária contínua. *Fee-for-Service Program; Programa de Cobro de Tarifas por Servicios*

Projeção com base em dados demográficos: Cálculo das necessidades de abastecimento baseado na população-alvo do programa e na previsão do nível de demanda para cada método anticoncepcional. *Population-Based Forecasts; Proyecciones Basadas en Información Censual o en Encuestas Demográficas*

Projeção com base na distribuição: Cálculo das necessidades futuras de abastecimento com base nas quantidades anteriormente distribuídas às unidades de saúde pelo almoxarifado central. *Distribution-Based Forecasts; Proyecciones Basadas en la Distribución*

Projeção com base na prestação de serviços: Cálculo baseado na análise dos dados sobre prestação de serviços e na projeção do número de clientes a serem atendidos. *Service-Based Forecasts; Proyecciones Basadas en el Servicio*

Prontuário (ou Registro médico): A ficha ou o formulário preenchido para cada cliente com informações sobre sua história médica, seu estado de saúde e o resultado dos exames físicos. Devem constar pelo menos nome, endereço, sexo, idade, número de filhos, história de saúde reprodutiva e método anticoncepcional utilizado. A ficha permanece na unidade de saúde e deve ser atualizada sempre que o cliente volta para novos serviços. *Client Record (or Medical Record); Expediente del Cliente* (o *Expediente Médico* o *Historia Clínica*)

Protocolo clínico: Padrões médicos que a equipe deve seguir; descreve detalhadamente os procedimentos médicos e os padrões de qualidade do atendimento que garantem a segurança e a saúde dos clientes. *Clinic Protocol; Norma* (o *Guia*) *Clínica*

Protocolo de supervisão: Sistema estabelecido para supervisionar funcionários (clínicos e não-clínicos). O protocolo de supervisão deve descrever claramente os procedimentos e a agenda de supervisão, a filosofia da organização a respeito desta, as ferramentas para uma supervisão eficaz (tais como descrições de cargos e objetivos de

desempenho), os critérios de promoção e as técnicas de motivação e de apoio aos funcionários. *Supervisory Protocol; Protocolo de Supervisión*

Qualidade do atendimento (ou Atendimento de qualidade): Diz respeito à prestação de serviços de alta qualidade para todos os clientes. Pode ser avaliada de acordo com os seguintes elementos: leque de escolha dos métodos anticoncepcionais, quantidade de informação fornecida ao cliente, competência técnica dos profissionais de saúde, qualidade das relações interpessoais. *Service Quality; Calidad de los Servicios*

Razão: Proporção obtida dividindo-se uma quantidade por outra. Por exemplo, dezoito enfermeiros de saúde da família (numerador) divididos entre seis unidades de saúde (denominador) representam uma razão de três enfermeiros por unidade. *Ratio; Razón*

Receitas: Na contabilidade por regime de caixa, referem-se ao numerário recebido. Trata-se de todo o dinheiro (ou seu equivalente) recebido por vendas, serviços, honorários e doações. No caso das doações, apenas a porção que foi gasta é considerada receita; o saldo pode ter que ser devolvido ao doador. Em sistemas por regime de competência, as receitas são registradas quando incorrem, e não quando se recebe o bem ou o dinheiro. *Revenues; Ingresos, Entradas, Recibos*

Reciclagem: Capacitação periódica destinada a reforçar competências ou introduzir novos conceitos e técnicas. *Refresher Training; Capacitación de Apoyo*

Recursos: Meios disponíveis para executar as atividades planejadas—pessoas, insumos e recursos financeiros. *Resources; Recursos*

Registro diário de atendimento (RDA): Registro diário do número de clientes que visitaram a unidade de saúde, classificados por tipo de atendimento e, quando for o caso, pela quantidade de anticoncepcionais fornecidos.cada tipo e marca de anticoncepcionais vendidos devem ser totalizados diariamente. *Daily Activity Register; Registro Diario de Actividades*

Registro médico: Ver Prontuário.

Relações públicas: Atividades destinadas a promover o programa, os serviços e a imagem de uma organização junto ao público. *Public Affairs; Relaciones Públicas*

Relatório de execução orçamentária: Confronta as receitas e despesas reais com as projetadas no orçamento. *Budget Performance Report; Informe de Ejecución del Presupuesto*

Relatório de uso de veículos: Registro do uso dos veículos. Inclui as datas, os destinos, o objetivo da viagem, os quilômetros percorridos, as compras de combustível e os consertos. Serve para calcular o custo por quilômetro e para monitorar as despesas. *Vehicle Usage Report; Informe por Uso de Vehículos*

Relatórios programáticos: Sistema ou processo estabelecido para relatar informações detalhadas sobre as atividades implementadas durante um período determinado. Os relatórios programáticos costumam ser redigidos em estilo narrativo e relatam apenas as informações não-financeiras das atividades e dos progressos realizados em direção aos objetivos. *Programmatic Reporting; Informes Programáticos*

Remessa dividida: Divisão de uma entrega de grande porte em pequenas remessas, geralmente a pedido do recipiente, para atender às limitações de armazenamento. *Split Shipments; Embarques Divididos*

Remessa incompleta: Entrega, pelo fornecedor, de uma quantidade de insumos inferior àquela que foi pedida. *Short Shipments; Embarques Incompletos*

Remuneração: Pagamento de bens fornecidos, serviços prestados ou perdas incorridas. *Remuneration; Remuneración*

Resolução de problemas: Capacidade gerencial essencial que envolve a identificação objetiva das causas de um problema e a proposta de soluções potenciais e criativas que possam ser aceitas pelas diversas partes envolvidas. *Problem Solving; Resolución de Problemas*

Responsabilidade conjunta: Situação em que várias partes ou vários indivíduos são conjuntamente responsáveis pelos resultados de uma ou mais atividades. *Mutually Accountable; Responsabilidad Conjunta*

Responsabilidades do pessoal: Responsabilidades específicas ou conjunto das responsabilidades dos vários cargos de trabalho. Em geral, essas responsabilidades podem ser quantificadas: por exemplo, um orientador terá que realizar um número determinado de palestras por mês, ou um médico deverá prestar serviços três vezes por semana na unidade de saúde. *Staff Responsibilities; Responsabilidades del Personal*

Responsabilidades funcionais: Tipos de responsabilidades de trabalho atribuídas a uma pessoa ou a um grupo, tais como planejamento, monitoramento, avaliação, prestação de serviços médicos, capacitação etc. *Functional Responsibilities; Responsabilidades Funcionales*

Resumo mensal de atividades de saúde reprodutiva: Formulário de registro dos totais mensais para todos os dados coletados nos registros diários de atividades de saúde reprodutiva. Uma cópia costuma permanecer junto ao gerente da unidade de saúde, enquanto outra é transmitida ao supervisor do programa que agrega os dados mensais de todas as unidades de saúde da região ou do distrito. *Monthly Summary of Family Planning Activities; Resumen Mensual de Actividades de Planificación Familiar*

Satisfação do cliente: Benefícios ou valor (na percepção dos clientes) dos serviços prestados por um programa ou por uma unidade de saúde, geralmente medidos em termos de qualidade da relação interpessoal dos prestadores de serviços, do leque de escolha de anticoncepcionais e da eficiência da resposta às necessidades individuais dos clientes. *Client Satisfaction; Satisfacción del Cliente*

Saúde reprodutiva: Estado geral de bem-estar físico, mental e social, e não apenas ausência de enfermidades e doenças relacionadas com o sistema reprodutivo, suas funções e processos. Saúde reprodutiva implica a capacidade de desfrutar de uma vida sexual satisfatória e sem risco (DST, gravidez indesejada), e de procriar com liberdade para decidir fazê-lo ou não, quando e com que frequência.² (Ver **Cuidados/ Serviços de saúde reprodutiva**.) *Reproductive Health; Salud Reproductiva*

² Programa de Ação da Conferência Internacional das Nações Unidas sobre População e Desenvolvimento, Cairo, 23 de setembro de 1994, parágrafo 7.1.

Serviços adquiridos: Serviços contratuais ou acordos de longo prazo com *instituições externas* para manutenção de veículos ou serviços de limpeza, de propaganda ou de promoção, por exemplo. Embora semelhantes, os acordos contratuais firmados com *indivíduos* costumam dizer respeito a serviços especializados, tais como conferências, capacitação ou avaliação, e são pagos com base em honorários para cada serviço prestado. (Ver **Honorários**.) *Purchased Services; Servicios Adquiridos*

Serviços comunitários: Serviços e informações de saúde para famílias em uma área delimitada, oferecidos a domicílio. Os serviços são prestados por agentes comunitários de saúde, tendo como base e referência um Posto ou Centro de saúde local. *Community-Based Services (CBS); Servicios Comunitarios (SC)*

Serviços satélites: Serviços prestados a uma ou várias comunidades, em datas específicas (usualmente uma vez por mês) e em locais determinados. Os serviços satélites costumam incluir serviços básicos de saúde. (Ver também **Sistema das cinco mesas**.) *Satellite Services; Servicios Satélites*

Serviços voluntários: Abordagem utilizada para apoiar um programa local público ou privado, em que membros da comunidade ajudam os funcionários governamentais ou os trabalhadores de campo contratados por organizações não-governamentais (ONGs) a desempenhar funções relacionadas com a motivação, o reabastecimento de medicamentos e anticoncepcionais e o acompanhamento. Os voluntários podem receber pequenos honorários, reembolso das despesas de transporte ou outros benefícios tangíveis, porém não recebem salários fixos. *Volunteer Services; Servicios Voluntarios*

Sessão de supervisão: Reunião com um ou vários membros da equipe para examinar o trabalho efetuado e elaborar planos para o futuro e as sessões de supervisão subseqüentes. *Supervisory Session; Sesión de Supervisión*

Sistema das cinco mesas: Frequentemente utilizado em serviços satélites, o sistema das cinco mesas permite prestar serviços de saúde materno-infantil em um único local temporário. Instala-se uma mesa para cada um dos seguintes cinco serviços: registro da criança; pesagem da criança; registro dos resultados numa tabela de crescimento; fornecimento de informações de saúde (nutrição, reidratação por via oral, vacinação, amamentação, espaçamento de filhos/planejamento familiar); e fornecimento de qualquer tratamento médico necessário, ou de referência para um centro de saúde fixo. *Five-Table System; Sistema de Cinco Mesas*

Sistema de atribuição: Sistema de abastecimento em que os produtos são enviados aos pontos de distribuição sem que estes precisem efetuar um pedido. *Push System; Sistema de Asignación*

Sistema de encaminhamento: Sistema estabelecido para definir quando um cliente deve ser encaminhado a um outro centro de saúde, de maior complexidade (geralmente para tratamento de complicações médicas, atendimento clínico ou intervenções cirúrgicas). Os sistemas de referência eficazes ajudam a ampliar o acesso aos serviços e permitem aprimorar a qualidade dos serviços prestados pelos centros de saúde de atenção básica. *Referral System; Sistema de Referencia*

Sistema de gerenciamento da qualidade: Sistema que reúne de forma harmonizada e sinérgica as várias atividades que contribuem para garantir e aprimorar a qualidade dos serviços. Nos sistemas de gerenciamento da qualidade eficazes, os gerentes de todos os níveis devem possuir habilidades e conhecimentos atualizados, tanto na área da prestação de serviços quanto na área de gerenciamento. *Quality Management System; Sistema de Administración de la Calidad*

Sistema de incentivo: Política de premiação da qualidade do desempenho dos funcionários para incentivá-los a alcançar seus objetivos e manter a qualidade do programa. *Incentive System; Sistema de Incentivos*

Sistema de informação: Sistema padronizado para coletar, registrar, analisar, interpretar, relatar e divulgar dados para que estes estejam disponíveis para o processo decisório. Numa unidade de saúde, diz respeito à coleta e à transmissão de informações programáticas e financeiras relacionadas com a prestação de serviços e o funcionamento da unidade. (Ver **Sistema de informação em dois níveis**.) *Information System; Sistema de Información*

Sistema de informação em dois níveis: Sistema de informações elaborado para, de um lado, coletar informações rotineiras sobre resultados, ao mesmo tempo que se pede aos gerentes que colem informações sobre processos para ajudá-los a determinar a ocorrência de problemas e a encontrar soluções. *Two-Tier Information System; Sistema Bifurcado de Información*

Sistema de Informação Gerencial (SIG): Sistema destinado a coletar, registrar, analisar, interpretar, relatar e difundir dados sobre uma instituição ou programa a fim de permitir o processo decisório no planejamento, acompanhamento e avaliação das operações e dos resultados do conjunto da instituição ou do programa. *Management Information System (MIS); Sistema de Información Gerencial (SIG)*

Sistema de pedidos com intervalos fixos: Ver Sistema de revisão periódica.

Sistema de pedidos com intervalos variáveis: Ver Sistema de revisão contínua.

Sistema de requisição: Sistema de abastecimento em que o ponto de distribuição solicita ao almoxarifado central (ou regional) a quantidade e o tipo de produtos necessários. *Pull System; Sistema de Requisición*

Sistema de revisão contínua (ou Sistema de pedidos com intervalos variáveis): Sistema de controle e reposição de estoques em que os níveis de estoque são constantemente acompanhados e os pedidos são emitidos assim que o estoque fica abaixo do nível estabelecido para reposição. Os pedidos costumam envolver quantidades fixas, mas não seguem uma programação temporal. *Continuous (Perpetual) Review System (or Variable Order Interval System); Sistema Continuo (Perpetuo) de Inventario (o Sistema de Pedidos de Intervalos Variables)*

Sistema de revisão periódica (ou Sistema de pedidos com intervalos fixos): Sistema de controle e reposição de estoques em que os níveis de estoque são controlados a intervalos predeterminados e os pedidos são emitidos com base nos níveis atuais, nos níveis de segurança e no nível mínimo estabelecido. Neste sistema, os pedidos de reposição são efetuados em datas programadas, mas as quantidades são variáveis. *Periodic Review System (or Fixed Order Interval System); Sistema Periódico de Inventario (o Sistema de Pedidos de Intervalos Fijos)*

Sistema de supervisão: Métodos e procedimentos utilizados para monitorar o volume e a qualidade do trabalho executado por subordinados, assim como para dar-lhes a assistência necessária. O sistema inclui visitas de supervisão, avaliações de desempenho dos funcionários, reuniões individuais e de grupo, leitura dos relatórios etc. *Supervisory System; Sistema de Supervisión*

Situação de estoque: Número de meses de estoque disponível (para um medicamento, um anticoncepcional ou um outro produto específico), em um momento determinado. É o resultado da divisão da quantidade total disponível (do referido anticoncepcional ou produto) pelo seu consumo mensal médio. *Stock Position; Situación de Existencias*

Subsídio cruzado: Utilização das receitas geradas em um serviço para subsidiar os custos de outro, na mesma instituição ou programa. *Cross-Subsidization/Cross Subsidies; Subsídios Cruzados*

Subsistema: Subdivisão de sistema que separa as áreas funcionais da instituição, tais como capacitação, prestação de serviços etc.

Subsystem; Subsistema

Superávit/Déficit: Em organizações sem fins lucrativos, valor das receitas menos as despesas, positivo no primeiro caso, negativo no segundo. *Fund Balance; Balance de Fondos o Reserva*

Supervisão facilitadora: Abordagem da supervisão que enfatiza o aconselhamento, a resolução de problemas em comum e a comunicação de mão dupla entre o supervisor e o supervisionado.

Facilitative Supervision; Supervisión Facilitadora

Supervisão seletiva: Procedimento em que itens específicos são supervisionados de forma rotativa e menos freqüente, por causa das limitações de tempo. *Selective Supervision; Supervisión Selectiva*

Sustentabilidade: Possibilidade de o programa ter continuidade, considerando-se seus componentes políticos, técnicos e financeiros. Além de depender da adequação, viabilidade e reaplicação do programa, a sustentabilidade se relaciona com a satisfação do usuário e, de forma importante, com o nível de aceitação, por parte da população-alvo, de seus objetivos e metas. *Sustainability; Sustentabilidad*

Tabela comparativa: Ver Matriz.

Tabela cruzada: Tabela ou gráfico utilizado para mostrar simultaneamente dados pertencendo a dois conjuntos de variáveis ou mais. *Cross Tabulation; Tabulación Cruzada*

Tabela de análise de dados sobre anticoncepcionais: Tabela utilizada (para cada método anticoncepcional) para controlar o estoque disponível e a quantidade de produtos encomendados, recebidos e distribuídos a cada mês. Este instrumento ajuda os gerentes a monitorar, mês a mês, as mudanças de quantidade de estoques e fornece um resumo das operações de estoque ocorridos durante o ano inteiro. *Contraceptive Data Analysis Chart; Tabla de Análisis de Datos sobre Anticonceptivos*

Tabela de controle de estoques: Tabela de cálculo do consumo médio mensal e das quantidades mínima e máxima de estoques. A tabela de controle de estoques permite registrar em um único formulário as informações sobre as quantidades mínima e máxima desejadas para todos os tipos de anticoncepcionais, com base nas tendências de consumo mais recentes. *Status of Supplies Chart; Tabla para Control de Suministros*

Tabela de fluxo de informação: Tabela que ilustra os tipos de dados a serem coletados, como coletá-los, quem a coletará, a quem serão apresentados, como serão utilizados e o grau de detalhes necessário. O propósito desse instrumento é assegurar um fluxo adequado da informação, na seqüência certa, e mostrar à equipe como funciona o sistema de informação. *Information Flow Table; Gráfica de Flujo de Información*

Tabela de freqüências: Tabela utilizada para registrar a quantidade de ocorrências de um determinado evento em um período determinado, tal como o número de novos usuários e de visitas de acompanhamento em cada mês do ano anterior ou, para cada razão citada para não usar anticoncepcionais, o número de pessoas que deram essa razão etc. *Frequency Table; Tabla de Frecuencias*

Tarefas: Subdivisão de atividades em ações ou responsabilidades específicas. *Tasks; Tareas*

Taxa de serviços: Valores cobrados do cliente para cada serviço prestado, tal como orientação, exame físico e clínico, exames laboratoriais e fornecimento de anticoncepcionais. Alguns programas estabelecem taxas fixas para a visita inicial e para a visita de retorno. A primeira inclui o custo do exame, da orientação e de um método anticoncepcional, enquanto a segunda cobre o custo do reabastecimento de anticoncepcionais e da consulta. *Service Fees; Tarifas por Servicios*

Taxa para os clientes: Taxa de valor fixo para o pagamento dos serviços prestados ao cliente, tais como o fornecimento de anticoncepcionais ou exames de laboratório. Podem ser taxa de registro, taxa de atendimento, taxas de matrícula cobradas anualmente. Muitos programas cobram uma pequena quantia, de valor fixo, para ajudar a cobrir uma parte dos custos da prestação de serviços e incentivar os clientes a valorizar os serviços prestados. *Client Fees; Tarifas para los Clientes*

Taxa: Medida de uma ocorrência (numerador) dentro de uma população específica (denominador) em um momento determinado. Por exemplo, a taxa de prevalência de anticoncepcionais é o número de mulheres utilizando a contracepção (numerador) entre todas as mulheres em idade reprodutiva (denominador). *Rate; Tasa*

Taxa de discontinuidade: As taxas de discontinuidade podem ser calculadas para cada método, para vários métodos ou para o conjunto de métodos anticoncepcionais fornecidos por uma unidade de saúde

ou por um programa. A taxa é calculada dividindo-se o número de pessoas que deixaram de usar um ou vários métodos (em um período específico, tal como um ano) pelo número total de usuários deste ou daqueles métodos (incluindo as que deixaram de usar) durante o mesmo período. Multiplicando-se o resultado por 100, obtém-se a percentagem de descontinuidade desse ou daqueles métodos para o período escolhido. *Discontinuation Rate; Tasa de Abandono*

Taxa de aceitação: Número de novos usuários que começaram a utilizar um método anticoncepcional, medidos entre uma população determinada (município, distrito, área do programa). A taxa de aceitação pode ser medida para todos os métodos ou para um único método específico. *Por exemplo, numa unidade de saúde, a taxa de aceitação de anticoncepcionais orais para o primeiro trimestre foi de 100 por 1000 clientes, ou seja, 10 por cento dos clientes aceitaram uma entrega inicial de anticoncepcionais orais. Acceptance Rate; Tasa de Aceptación*

Taxa de não-comparecimento: Frequentemente expressa sob a forma de percentagem, a taxa de não-comparecimento é de cálculo fácil nas unidades de saúde que utilizam um sistema de consultas marcadas, onde se sabe quantos clientes devem retornar à unidade de saúde, e quando. A taxa de não-comparecimento é calculada dividindo-se o número de clientes que compareceram à unidade de saúde para receberem serviços (durante um período determinado) pelo número de clientes que deveriam ter comparecido durante o mesmo período. Multiplicando-se o resultado por cem, obtém-se o percentual de não-comparecimento para o período considerado. A mesma análise é possível com métodos anticoncepcionais ou grupos etários específicos. (Para maiores informações a respeito da medição de taxas de não-comparecimento, ver o Vol. II, Núm. 3 de *The Family Planning Manager*, "Reducing Discontinuation in Family Planning Programs.") *No-Show Rate; Tasa de Inasistencia*

Taxa de registro: Valor fixo cobrado do cliente na sua primeira visita, independentemente do tipo de serviço fornecido. Também chamada taxa de matrícula. *Registration Fees; Tarifas de Ingreso*

Taxa de usuários contínuos: Número de usuários entre a população (município, distrito, área do programa) que continuam usando um método anticoncepcional ao final de um período determinado (mês, trimestre ou ano). Também pode servir para um método anticoncepcional específico. *Continuation Rate; Tasa de Continuación*

Técnica TOQUES: Técnica simples utilizada para aprimorar os serviços prestados aos clientes o exercício TOQUES permite que as equipes locais de prestação de serviços avaliem seu próprio trabalho com vistas a identificar e resolver os problemas existentes na sua unidade de saúde. *COPE (Client-Oriented, Provider-Efficient); «COPE» (Dirigido al Cliente, Eficiente para el Proveedor)*

Tempo de compra: Ver Tempo de entrega

Tempo de entrega (ou de compra): Prazo entre a solicitação ou a ordem de compra e a entrega do produto. *Lead Time; Tiempo de Espera*

Tempo de espera do cliente: O tempo gasto pelo cliente à espera de ser recebido pelos prestadores de serviços numa unidade de saúde. (Ver *Análise do fluxo de clientes.*) *Client Waiting Time; Tiempo de Espera de Clientes*

Tempo médio de entrega (ou de compra): Prazo médio entre a solicitação ou a ordem de compra de anticoncepcionais e sua entrega efetiva. *Average Lead Time; Tiempo de Espera Promedio*

Teste final: Teste aplicado aos participantes ao término de cursos de capacitação a fim de avaliar os progressos realizados em direção aos objetivos planejados. *Post-Test; Examen Post-Prueba*

Tipo de organização: Definição estrutural ou legal de uma organização, tal como organização comercial privada, organização privada sem fins lucrativos, agência pública, organização não-governamental, filial ou sucursal de uma organização maior. *Organization Type; Tipo de Organización*

Tipo de visita: Tipo individual de visita efetuada por um cliente à unidade de saúde: primeira visita ou visita inicial, visita para inserção, visita para remoção, visita de reabastecimento, visita por causa de complicações, visita para orientação e educação etc. A definição dos tipos de visitas geralmente serve para determinar o custo médio da prestação de cada serviço. *Visit-Type; Tipo de Visita*

Transferência: Na descentralização de programas, transferência de poderes para *unidades governamentais regionais ou locais* recém-criadas ou fortalecidas, cujas atividades escapam ao controle direto do governo central. Nessa abordagem, a responsabilidade e a autoridade pelo programa costumam ser transferidas ao governo estadual ou municipal. *Devolution; Devolución*

Usuário potencial: Qualquer mulher em idade reprodutiva que corre risco de gravidez, que não está usando um método anticoncepcional e não queira engravidar. Qualquer homem sexualmente ativo que não esteja usando um método anticoncepcional. *Potential User (or Potential Acceptor); Usuario Potencial (o Aceptante Potencial)*

Usuários ativos: Ver **Usuários contínuos**.

Usuários contínuos (ou ativos): Distinguem-se dos novos usuários por terem utilizado um método anticoncepcional por um longo período de tempo. São quantificados e registrados em separado dos novos clientes e dos novos usuários de um método. *Continuing Users; Usuarios Continuos*

Variação de custos: Diferença entre os custos projetados e reais de um produto, serviço ou programa. *Cost Variance; Variación de Costos*

Variações aleatórias: Discrepâncias ou irregularidades não-sistemáticas em dados. Ao analisar dados, pequenas irregularidades (não-sistemáticas) costumam ser insignificantes e podem ser descartadas. *Random Variations; Variaciones al Azar*

Verbas: Fundos ou doações atribuídos pelo governo ou por doadores nacionais ou internacionais a uma organização ou a um programa, com vistas a implementar programas ou serviços específicos. *Grants; Donaciones*

Verbas de incentivo: Fundos utilizados para premiar o bom desempenho de programas e a realização de objetivos, ou para incentivar programas a lançar novas iniciativas. Servem para incentivar os programas e os funcionários a alcançar (ou a continuar alcançando) seus objetivos e a manter ou aprimorar a qualidade dos programas. *Incentive Grants; Donaciones para Incentivar*

Vida útil: Tempo durante o qual um medicamento ou anticoncepcional pode ser utilizado com a garantia do fabricante. *Shelf Life; Vida Util*

Visita de intervenção: Termo comumente usado para descrever uma visita efetuada por um cliente para receber uma intervenção médica específica, tal como anticoncepção cirúrgica voluntária, inserção ou remoção de DIU, ou implante anticoncepcional. Muitos programas ou unidade de saúde costumam diferenciar os tipos de visitas para poderem atribuir-lhes custos ou tarifas específicos. *Procedure Visit; Visita de Procedimiento*

Visita de retorno: Visita efetuada por um cliente para verificar possíveis ocorrências de complicações ou efeitos secundários em relação ao tratamento recomendado ou método anticoncepcional fornecido. *Revisit (or Follow-up Visit); Visita Subsecuente (o Visita de Control o Consecutiva)*

Visita inicial: Ver Novo cliente.

Visitas de observação e estudo: Série organizada de visitas a outros programas ou organizações com vistas a estudar e aprender a respeito de suas atividades e a compartilhar experiências que obtiveram sucesso para aplicar ou adaptá-las. *Observation-Study Visits; Visitas de Observación-Estudio*

Lista de termos e equivalentes em idiomas estrangeiros

Português com equivalentes em inglês e espanhol:

Abandonos	Discontinuer	«Abandono»
Abordagem da prestação de serviços	Service Delivery Approach	Enfoque de la Prestación de Servicios
Abordagem de equipe	Team Approach	Enfoque de Equipo
Abordagem de serviços verticais	Vertical Services/ Approach	Servicios Verticales Enfoque Vertical
Administração geral	General Administration	Administración General
Agenda de supervisão	Supervisory Schedule	Cronograma de Supervisión
Alocação de custos	Allocation of Costs	Asignación de Costos
Ambiente externo	External Environment	Contexto Externo
Ambiente interno	Internal Environment	Contexto Interno
Análise de custos	Cost Analysis	Análisis de Costos
Análise de dados	Data Analysis	Análisis de Datos
Análise de fluxo de usuários/clientes	Client Flow Analysis	Análisis del Flujo de Clientes
Análise de mercado	Market Analysis	Análisis del Mercado
Análise de Pareto	Pareto Analysis	Análisis de Pareto
Análise de processo	Process Analysis	Análisis del Proceso
Análise de tarefas	Task Analysis	Análisis de Tareas

Análise de tendências	Trend Analysis	Análisis de Tendencias
Análise SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats)	SWOT Analysis	Análisis FODA
Análise situacional	Situation Analysis	Análisis Situacional
Anos de Proteção/ Casal (APC)	Couple-Years of Protection (CYP)	Años Protección Pareja (APP)
Aprendizagem base- ada na experiência	Experiential Learning	Aprendizaje de Experiencias
Almoxarifado central	Central Warehouse	Bodega (almacén) Central
Almoxarifado intermediário	Intermediate Warehouse	Bodega (almacén) Intermedia
Almoxarifado regional	Intermediate Warehouse	Bodega (almacén) Intermedia
Arrecadação de fundos	Fund Raising	Recaudación de Fondos
Árvore de decisões	Decision Tree	Árbol de Decisiones
Assistência em saúde reprodutiva	Reproductive Health Care/Services	Servicios de Salud Reproductiva
Atendimento de qualidade	Service Quality	Calidad de los Servicios
Atividades	Activities	Actividades
Ativo	Asset	Activo
Ativo circulante	Current Assets	Activos Circulantes
Ativos fixos	Fixed Assets (or Long-Term Assets)	Activos Fijos o Bien Duraderos

Auditoria externa	External Audit	Auditoría Externa
Auditoria financeira	Financial Audit	Auditoría Financiera
Auditoria interna	Internal Audit	Auditoría Interna
Auto-suficiência	Self-Sufficiency	Autosuficiencia
Avaliação	Evaluation	Evaluación
Avaliação de desempenho	Performance Appraisal	Reconocimiento de Desempeño
Avaliação rápida	Rapid Assessment	Evaluación Rápida
Balancete	Balance Sheet	Balance General
Barreiras aos serviços	Barriers to Services	Barreras a los Servicios
Benchmarking	Benchmarking	Técnica de Análisis de Casos Modelo
Brainstorming	Brainstorming	Lluvia de Ideas
Caixinha	Petty Cash	Caja Chica
Canais de comunicação formal	Reporting Channels	Canales para la Rendición de Informes
Capacidade de serviço	Service Capacity	Capacidad de Servicio
Capacitação alternada	Phased Training	Adiestramiento en Fases
Capacitação baseada em competências	Competency-Based Training	Capacitación Funcional
Capacitação em serviço	Site Training	Capacitación en Servicio

Capacitação formal	Formal Training	Capacitación formal
Capacitação interfuncional	Cross-Training	Capacitación Interfuncional
Capacitação não-formal	Informal Training	Capacitación Informal
Capital de giro	Working Capital	Capital de Trabajo
Características dos clientes	Client Characteristics	Características del Cliente
Cartão do cliente	Appointment Card	Tarjeta de Citas
Categoria funcional	Personnel Category	Categoría de Personal
Centro de responsabilidade	Responsibility Center	Centro de Responsabilidad
Centro operacional	Operating Center	Centro Operativo
Cliente faltoso	No-Show Client	Cliente que No Asiste
Cliente potencial	Potential Client	Cliente Potencial
Códigos de identificação	Identification Codes	Códigos de Identificación
Comitê de Assessoria	Advisory Board	Junta de Asesores
Comitê de Pessoal	Personnel Committee	Comité del Personal
Componentes do programa	Program Components	Componentes del Programa
Componentes gerenciais	Management Components	Componentes Administrativos
Comprovantes	Paper Trail	Comprobantes
Conciliação bancária	Bank Reconciliation	Conciliación Bancaria

Conselho consultivo	Board of Directors	Junta Directiva
Conselho de gerenciamento	Managing Board	Junta Administrativa
Consulta para inserção	Insertion Visit	Visita de Inserción
Consumo Médio Mensal (CMM)	Average Monthly Consumption (AMC)	Consumo Mensual Promedio (CMP)
Contabilidade	Accounting System	Sistema Contable
Contabilidade de custos	Cost Accounting	Contabilidad de Costos
Contabilidade gerencial	Management Accounting	Contabilidad Administrativa
Contabilidade por centros de responsabilidade	Responsibility Accounting	Contabilidad en Base a Responsabilidades
Contabilidade por fundo	Fund Accounting	Contabilidad de Fondos
Contabilidade/orçamento por regime de caixa	Cash Accounting	Contabilidad de Caja
Contabilidade/orçamento por regime de competência	Accrual Accounting	Contabilidad sobre Bases Devengadas
Contas a pagar	Accounts Payable	Cuentas por Pagar
Contas a receber	Accounts Receivable	Cuentas por Cobrar
Contribuições em bens e serviços	In-Kind Contribution	Contribuciones en Especie
Controles (financeiros ou internos)	Control Systems	Sistemas de Fiscalización

Coordenação	Coordination	Coordinación
Coordenação externa	External Coordination	Coordinación Externa
Coordenação interna	Internal Coordination	Coordinación Interna
Cotas	Membership Fees	Cuotas de Afiliación
Cronograma	Chronogram	Cronograma
Custo de recursos humanos	Personnel Cost	Costo del Personal
Custo de recursos humanos por tipo de visita	Personnel Cost per Visit-Type	Costo del Personal por Tipo de Visita
Custo do anticoncepcional	Contraceptive Product Cost	Costo del Anticonceptivo
Custo por Ano de Proteção Casal	Cost per Couple-Year of Protection	Costo por Año de Protección-Pareja
Custo por ano de uso	Cost per Year of Use	Costo por Año de Uso
Custo total por visita	Total Visit Cost	Costo Total por Visita
Custo unitário (de insumos)	Unit Cost (of Contraceptive) Products	Costo Unitario (de los Productos Anticonceptivos)
Custo-eficácia	Cost-Effectiveness	Costo-Efectividad
Custos de manutenção	Maintenance Costs	Costo de Mantenimiento
Custos diretos	Direct Costs	Costos Directos
Custos indiretos	Indirect Costs	Costos Indirectos

Custos fixos	Fixed Costs or Expenses	Costos o Gastos Fijos
Custos variáveis	Variable Costs or Expenses	Costos o Gastos Variables
Dados de clientes	Client/Clinic Data	Datos sobre Clientes/ Clínica
Dados históricos	Historical Data	Datos Históricos
Data de vencimento	Expiration Date	Fecha de Expiración
Definição de tarefas	Task Definition	Definición de Tareas
Delegação	Delegation	Delegación
Demanda não-coberta	Unmet Demand	Demanda no Cubierta o Necesidad no Cubierta
Demonstrativo de fluxo de caixa	Cash Flow Projection Worksheet	Planilla de Proyecciones del Flujo de Fondos
Demonstrativo de perdas e ganhos	Profit and Loss Statement	Estado de Perdidas e Ganancias
Demonstrativo de receitas	Revenue Report	Informe de Ingresos
Demonstrativo de receitas e despesas	Income Statement	Estado de Perdidas e Ganacias
Demonstrativo financeiro	Financial Statement	Estado Financiero
Densidade populacional	Population Density	Densidad Poblacional
Depreciação	Depreciation	Depreciación
Desabastecimento	Stockout	Desabastecimiento

Descentralização	Decentralization	Descentralización
Desconcentração	Deconcentration	Desconcentración
Descrição de cargo	Job Description	Descripción del Cargo
Desempenho da unidade de saúde	Clinic Performance	Rendimiento de la Clínica
Desenvolvimento de recursos humanos (de pessoal)	Professional Development	Desarrollo Profesional
Despesas	Expenses	Gastos
Despesas de capital	Capital Costs	Costos de Inversión
Despesas operacionais	Operating Costs	Costos de Operación
Despesas recorrentes	Recurrent Costs	Costos Recurrentes
Diagrama de causa e efeito	Cause-and-Effect Diagram	Diagrama de Causa y Efecto
Diagrama de fluxo	Flowchart	Diagrama de Flujo
Diagrama organizacional	Organizational Chart	Diagrama Organizacional
Dispêndios	Expenditures	Erogaciones
Distribuição dos métodos	Method Mix	Mezcla de Métodos
Distribuição funcional	Functional Allocation	Distribución Funcional
Distribuição populacional	Population Distribution	Distribución de la Población
Dívida incobrável	Bad Debt	Deuda Incobrable

Divisão dos custos	Cost-Sharing	Colaboración entre Programas para la Reducción de Costos
Divulgação interna	Inreach	Conocimiento Interno
Dotação	Endowment	Dotación
Duração do atendimento	Contact Time	Tiempo de Contacto
Efeito de platô	Plateau Effect	«Estancamiento»
Eficácia	Effectiveness	Efectividad
Eficiência	Efficiency	Eficiencia
Elaboração de relatórios financeiros	Financial Reporting	Informes Financieros
Entrevista de saída	Exit Interview	Entrevista de Salida
Equipe de Melhoria do Qualidade (EMQ)	Núcleo del PMC	CQI Core Group
Equipe interfuncional	Cross-Functional Team	Equipo Interfuncional
Escala móvel de tarifas	Sliding Fee Scale	Escala Variable de Tarifas
Esquema de pagamento compartilhado	Co-Payment Scheme	Esquema de Pagos Compartidos
Estabilidade organizacional	Organizational Stability	Estabilidad Organizacional
Estado da arte	State-of-the-Art	De Punta
Estilo participativo	Participative Style	Estilo Participativo
Estoque de segurança	Safety Stock	Existencias de Seguridad

Estoque disponível	Stock on Hand	Existencias Disponibles
Estoque em pedido	Stock on Order	Existencias en Pedido
Estoque necessário para cobrir o tempo de compra	Lead Time Quantity	Cantidad para Cubrir el Tiempo de Espera
Estratégias	Strategy	Estrategia
Estrutura de supervisão	Supervisory Structure	Estructura de Supervisión
Estrutura organizacional	Organizational Structure	Estructura Organizacional
Estudo dos concorrentes	Survey of Family Planning Providers	Encuesta a los Proveedores de Servicios de Planificación Familiar
Etapas do atendimento	Service Stops	Estaciones de Servicios
Evasões	Dropouts	Abandonos
Extensão	Outreach	Extensión
"Faça as coisas da forma certa"	"Do Things in the Right Way"	«Hacer las Cosas en Forma Correcta»
Facilitador	Facilitator	Facilitador
Fase de consolidação	Consolidation Stage	Etapas de Consolidación
Fase de crescimento	Growth Stage	Etapas de Crecimiento
Fase de maturidade	Mature Stage	Etapas de Madurez
Fase incipiente	Emergent Stage	Etapas de Surgimiento

Fases do desenvolvimento organizacional	Stages of Organizational Development	Etapas del Desarrollo de una Organización
"Fazendo as coisas certas"	"Doing the Right Things"	«Hacer las Cosas Correctas»
Feedback	Feedback	Retroalimentación
Ficha de Controle de Estoque (FCE)	Stock Card	Tarjeta de Control de Inventario
Ficha de encaminhamento do cliente	Client Referral Card	Tarjeta de Referencia del Cliente
Folha de registro	Tally Sheet	Hoja de Registro
Formulário de fluxo de usuários	Client Flow Form	Formulario de Flujo de Clientes
Formulário de relatório/pedido trimestral	Quarterly Reporting Form	Formulario de Informe Trimestral
Formulário de requisição	Requisition and Issue Voucher	Formulario de Pedido y de Despacho
Formulários de feedback diário	Daily Feedback Forms	Formularios Diarios de Retroalimentación
Funções/Sistemas gerenciais	Management Functions/Systems	Funciones/Sistemas Administrativos
Fundo fixo	Imprest Fund	Fondo de Caja Chica
<i>Funnel Approach</i>	"Funnel" Approach	Integración Tipo «Embudo»
Gerenciamento da qualidade	Quality Management	Administración de la Calidad
Gerenciamento de unidade de saúde	Clinic Management	Administración de la Clínica

Gerenciamento de recursos	Resource Management	Administración de Recursos
Gerenciamento de recursos humanos	Personnel Management	Administración del Personal
Gerenciamento do abastecimento de insumos	Contraceptive Supply Management	Administración de Suministros Anticonceptivos
Gerenciamento estratégico	Strategic Management	Administración Estratégica
Gerenciamento financeiro	Financial Management	Administración Financiera
Gerenciamento logístico	Logistics Management	Administración Logística
Gráfico	Graph	Gráfica
Gráfico de barras	Bar Chart	Gráfica de Barras
Gráfico de fluxo de clientes	Client Flow Chart	Tabla del Flujo de Clientes
Gráfico de Gantt	Gantt Chart	Gráfica de Gantt
Gráfico de torta	Pie Chart	Gráfica de Sectores
Gráfico linear	Line Graph	Gráfica Lineal
Gratificações	Perquisites	Gratificación
Grupo de discussão	Focus Group	Grupo Focal
Guia de auto-avaliação	Self-Evaluation Guidelines	Normas de Auto-Evaluación
Guias de observação	Observation Guides	Guías de Observación
Histograma	Histogram	Histograma

Honorários	Professional Fees	Honorários Profesionales
<i>Hourglass Approach</i>	"Hourglass" Approach	Integración Tipo «Reloj de Arena»
Impacto	Impact	Impacto
Indicador	Indicator	Indicador
Indicador de resultados	Results Indicator	Indicador de Resultados
Informação de resultado	Output Information	Informe de Resultados
Informação sobre processos	Process Information	Información sobre el Proceso
Informações de desempenho	Performance Information	Información de Desempeño
Informações operacionais	Operational Information	Información Operacional
Institucionalização	Institutionalization	Institucionalización
Insumos	Inputs	Insumos
Integração/Serviços integrados	Integration/ Integrated Services	Integración/ Servicios Integrados
Intervalo de reposição	Order Interval	Intervalo entre Pedidos
Inventário	Inventory	Inventario
Isenção	Waivers/Waiver System	Exoneraciones/ Sistema de Exoneraciones y Excepciones
Item orçamentário	Line Item	Partida o Rubro

Lista de auto-avaliação	Checklist	Lista de Verificación para la Auto-Evaluación
Lista de pendências	“To Do” Lists	«Listas de Asuntos Pendientes»
Local de dispensação	Outlet	Local ou Punto de Distribución
Manual do funcionário	Personnel Manual	Manual del Personal
Manutenção da corrente do frio	Cold Chain Maintenance	Mantenimiento de la Cadena de Frio
Mapa CAEL	ELCO Map	Mapa PAEL
Mapeamento	Mapping	Mapeo
Marketing	Marketing	Mercadeo
Marketing social	Social Marketing	Mercadeo Social
Materiais de planeamento familiar	Family Planning Commodities	Suministros de Planificación Familiar
Matriz	Matrix	Matriz
Melhoria Contínua da Qualidade (MCQ)	Continuous Quality Improvement (CQI)	Proceso de Mejoramiento Continuo de la Calidad (PMC)
Mercado-alvo	Service Marketplace	Mercado de Servicios
Meses de reservas	Months of Supply	Meses de Suministros
Metas	Target	Metas
Metodologia	Methodology	Metodología
Métodos de curta duração	Short-Term Methods	Métodos de Corto Plazo

Métodos de longa duração (ou de longo prazo)	Long-Acting Methods	Métodos de Larga Duración
Microgerenciar	Micro-Manage	Micro-Administrar
Min-Max	Max/Min Stock Level	Sistema Max/Min
Missão	Mission Statement	Declaración de Misión
Monitoramento	Monitoring	Monitoreo
Motivação do cliente	Client Motivation	Motivación del Cliente
Motivação do pessoal	Staff Motivation	Motivación del Personal
Nível máximo de estoque	Maximum Quantity	Cantidad Máxima
Nível mínimo de estoque	Minimum Quantity	Cantidad Mínima
Nível salarial	Grade	Grado
Novo cliente	New Client	Cliente Nuevo
Novo usuário	New Acceptor	Aceptante Nuevo
Número de lote	Lot Number	Número de Lote
Objetivos específicos	Goals	Objetivos Generales
Objetivos gerais	Objectives	Objetivos Específicos
Objetivos de desempenho	Performance Targets and Objectives	Objetivos/Metas de Desempeño
Oportunidade perdida	Missed Opportunity	Oportunidad Perdida

Orçamento consolidado	Consolidated Budget	Presupuesto Consolidado
Organização interna	Internal Organization	Organización Interna
Organização recém-criada	Start-Up Organization	Organización Incipiente
Organograma	Organogram	Organigrama
Pagamentos por terceiros	Third-Party Payments	Sistema de Pagos de Terceros
Papéis funcionais	Staff Roles	Funciones del Personal
Participação comunitária	Community Participation	Participación Comunitaria
Passivos	Liabilities	Pasivos
Patrimônio líquido	Equity	Capital Contable
Pedido de emergência	Emergency Order	Pedido de Emergencia
Pensamento estratégico	Strategic Thinking	Pensamiento Estratégico
Perfil dos clientes	Client Profile	Perfil del Cliente
Período de inventário	Order Interval	Intervalo entre Pedidos
Pesquisa de grupos populacionais	Cluster Survey	Encuesta de Grupos
Pesquisa de referência	Baseline Survey	Encuesta de Base
Pesquisa domiciliar	Household Survey	Encuesta de Hogares
Pesquisa com clientes	Client Survey	Encuesta a Clientes

Pesquisa de base populacional	Population-Based Survey	Encuesta Basada en la Población
Pesquisa sobre a comunidade	Community Survey	Encuesta de la Comunidad
Planejamento	Planning	Planeación
Planejamento do trabalho	Activity Planning	Planeación de Actividades
Planejamento estratégico	Strategic Planning	Planeación Estratégica
Planilha de atividades	Family Planning Activities Worksheet	Planilla de Actividades de Planificación Familiar
Plano de ação	Action Plan	Plan de Acción
Plano de contas	Chart of Accounts	Catálogo de Cuentas
Plano de negócios	Business Plan	Plan de Negocios
Plano de saúde	Managed Care	Paquete de Servicios
Plano de sessão	Session Plan	Plan de Sesión
Plano de trabalho	Work Plan	Plan de Trabajo
Plano de visita de supervisão	Supervisor's Visit Plan	Plan de Visita del Supervisor
Plano estratégico	Strategic Plan	Plan Estratégico
Plano operacional	Operational Plan	Plan Operativo
Política de demissão	Termination Policy	Normas de Despidos
Política de registro de queixas	Grievance Policy	Normas para Manejo de Quejas y Reclamos

Ponto de dispensação	Depot Services	Servicios de Almacén
Ponto de equilíbrio	Break-Even Point	Punto de Equilibrio
Ponto de pedido	Minimum Quantity	Cantidad Mínima
Pool	Pooling	Combinación
População-alvo	Target Group	Grupo Objetivo
Populações subatendidas	Underserved Populations	Sectores Desatendidos de la Población
Posição financeira	Financial Position	Posición Financiera
Prêmio	Merit Awards	Premio al Mérito
Pré-requisitos de desempenho	Benchmarks	Requisitos Previos
Pré-teste	Pre-Test	Examen Pre-Prueba
Primeira consulta do cliente	First Consultation of a Client	Primera Consulta de un Cliente
Primeiro a entrar, primeiro a sair (PEPS)	First-to-Expire, First Out (FEFO)	Primero en Expirar, Primero en Salir (PEPS)
Prevalência de uso de anticoncepcionais	Contraceptive Prevalence	Prevalencia de Uso de Anticonceptivos
Privatização	Privatization	Privatización
Processo de supervisão em equipe	Team Supervision Process	Proceso de Supervisión en Equipo
Processo de trabalho	Work Process	Proceso de Trabajo

Produto intermediário	Intermediate Outputs	Resultados Intermedios
Produtos	Family Planning Commodities	Suministros de Planificación Familiar
Programa de aumento da taxa de continuidade	User Continuity Program	Programa para Aumentar la Tasa de Continuidad de Usuarios Activos
Programa de cobrança de tarifas por serviço prestado	Fee-for-Service Program	Programa de Cobro de Tarifas por Servicios Prestados
Projeção com base em dados demográficos	Population-Based Forecasts	Proyecciones Basadas en Información Censual
Projeção com base na distribuição	Distribution-Based Forecasts	Proyecciones Basadas en la Distribución
Projeção com base na prestação de serviços	Service-Based Forecasts	Proyecciones Basadas en el Servicio
Prontuário	Client Record	Expediente del Cliente
Protocolo clínico	Clinic Protocol	Norma (o Guia) Clínica
Protocolo de supervisão	Supervisory Protocol	Protocolo de Supervisión
Qualidade do atendimento	Service Quality	Calidad de los Servicios
Razão	Ratio	Razón
Receitas	Revenues	Ingresos, Entradas, Recibos

Reciclagem	Refresher Training	Capacitación de Apoyo
Recursos	Resources	Recursos
Registro diário de atendimento (RDA)	Daily Activity Register	Registro Diario de Actividades
Registro médico	Medical Record	Expediente Médico
Relações públicas	Public Affairs	Relaciones Públicas
Relatório de execução orçamentária	Budget Performance Report	Informe de Ejecución del Presupuesto
Relatório de uso de veículos	Vehicle Usage Report	Informe por Uso de Vehículos
Relatórios programáticos	Programmatic Reporting	Informes Programáticos
Remessa dividida	Split Shipments	Embarques Divididos
Remessa incompleta	Short Shipments	Embarques Incompletos
Remuneração	Remuneration	Remuneración
Resolução de problemas	Problem Solving	Resolución de Problemas
Responsabilidade conjunta	Mutually Accountable	Responsabilidad Conjunta
Responsabilidades do pessoal	Staff Responsibilities	Responsabilidades del Personal
Responsabilidades funcionais	Functional Responsibilities	Responsabilidades Funcionales

Resumo mensal de atividades de saúde reprodutiva	Monthly Summary of Family Planning Activities	Resumen Mensual de Actividades de Planificación Familiar
Satisfação do cliente	Client Satisfaction	Satisfacción del Cliente
Saúde reprodutiva	Reproductive Health	Salud Reproductiva
Serviços adquiridos	Purchased Services	Servicios Adquiridos
Serviços comunitários	Community-Based Services (CBS)	Servicios Comunitarios (SC)
Serviços satélites	Satellite Services	Servicios Satélites
Serviços voluntários	Volunteer Services	Servicios Voluntarios
Sessão de supervisão	Supervisory Session	Sesión de Supervisión
Sistema das cinco mesas	Five-Table System	Sistema de Cinco Mesas
Sistema de atribuição	Push System	Sistema de Asignación
Sistema de encaminhamento	Referral System	Sistema de Referencia
Sistema de gerenciamento da qualidade	Quality Management System	Sistema de Administración de la Calidad
Sistema de incentivo	Incentive System	Sistema de Incentivos
Sistema de informação	Information System	Sistema de Información
Sistema de informação em dois níveis	Two-Tier Information System	Sistema Bifurcado de Información
Sistema de Informação Gerencial (SIG)	Management Information System (MIS)	Sistema de Información Gerencial (SIG)

Sistema de pedidos com intervalos fixos	Fixed Order Interval System	Sistema de Pedidos de Intervalos Fijos
Sistema de pedidos com intervalos variáveis	Variable Order Interval System	Sistema de Pedidos de Intervalos Variables
Sistema de requisição	Pull System	Sistema de Requisición
Sistema de revisão contínua	Continuous (Perpetual) Review System	Sistema Continuo (perpetuo) de Inventario
Sistema de revisão periódica	Periodic Review System	Sistema Periódico de Inventario
Sistema de supervisão	Supervisory System	Sistema de Supervisión
Situação de estoque	Stock Position	Situación de Existencias
Subsídio cruzado	Cross-Subsidization	Subsidios Cruzados
Subsistema	Subsystem	Subsistema
Superávit/Déficit	Fund Balance	Balance de Fondos o Reserva
Supervisão facilitadora	Facilitative Supervision	Supervisión Facilitadora
Supervisão seletiva	Selective Supervision	Supervisión Selectiva
Sustentabilidade	Sustainability	Sustentabilidad
Tabela comparativa	Comparison Table	Tabla Comparativa
Tabela cruzada	Cross Tabulation	Tabulación Cruzada

Tabela de análise de dados sobre anticoncepcionais	Contraceptive Data Analysis Chart	Tabla de Análisis de Datos sobre Anticonceptivos
Tabela de controle de estoques	Status of Supplies Chart	Tabla para Control de Suministros
Tabela de fluxo de informação	Information Flow Table	Gráfica de Flujo de Información
Tabela de freqüências	Frequency Table	Tabla de Frecuencias
Tarefas	Tasks	Tareas
Taxa de serviços	Service Fees	Tarifas por Servicios
Taxa para os clientes	Client Fees	Tarifas para los Clientes
Taxa	Rate	Tasa
Taxa de discontinuidade	Discontinuation Rate	Tasa de Abandono
Taxa de aceitação	Acceptance Rate	Tasa de Aceptación
Taxa de evasão	Discontinuation Rate	Tasa de Abandono
Taxa de não-comparecimento	No-Show Rate	Tasa de Inasistencia
Taxa de registro	Registration Fees	Tarifas de Ingreso
Taxa de usuários contínuos	Continuation Rate	Tasa de Continuación
Técnica TOQUES	COPE (Client-Oriented, Provider-Efficient)	«COPE» (Dirigido al Cliente, Eficiente para el Proveedor)
Tempo de compra	Lead time	Tiempo de Espera
Tempo de espera do cliente	Client Waiting Time	Tiempo de Espera de Clientes

Tempo médio de entrega	Average Lead Time	Tiempo de Espera Promedio
Teste final	Post-Test	Examen Post-Prueba
Tipo de organização	Organization Type	Tipo de Organización
Tipo de visita	Visit-Type	Tipo de Visita
Transferência	Devolution	Devolución
Usuário potencial	Potential User	Usuario Potencial
Usuários ativos	Active Users	Usuarios Activos
— Usuários contínuos	Continuing Users	Usuarios Continuos
Variação de custos	Cost Variance	Variación de Costos
Variações aleatórias	Random Variations	Variaciones al Azar
Verbas	Grants	Donaciones
Verbas de incentivo	Incentive Grants	Donaciones para Incentivar
Vida útil	Shelf life	Vida Util
Visita de intervenção	Procedure Visit	Visita de Procedimiento
Visita de retorno	Revisit	Visita Subsecuente
Visitas de observação e estudo	Observation-Study Visits	Visitas de Observación-Estudio
Visita inicial	First Visit	Primera Visita

Bibliografia de Glossários de Planejamento Familiar

Encontra-se a seguir uma bibliografia de outros glossários sobre assuntos populacionais e planejamento familiar já publicados e disponíveis junto a organizações que atuam na área populacional. Esta relação foi parcialmente elaborada pela JHPIEGO Corporation e pelo Grupo de Trabalho sobre Materiais de Saúde Reprodutiva da USAID.

Glossários Publicados

AVSC International. *AVSC's Glossary of Terminology*. AVSC International, New York, NY, 1995. Publicado em inglês.

Edmans, E. et al. *Glossary of Family Planning Terms*. INTRAH, School of Medicine, University of North Carolina, Chapel Hill, NC, 1987. Publicado em inglês e francês.

Haupt, A. and T. T. Kane. *Population Handbook: International Edition*. The Population Reference Bureau, International Programs, Washington, DC, 1991. Publicado em inglês, francês, espanhol e árabe.

Newman, C. and J. Birkmayer. *Glossary of Training Evaluation Terms*. INTRAH, School of Medicine, University of North Carolina, Chapel Hill, NC, 1992. Publicado em inglês e francês.

Population Resource Center. *Population Glossary*. Population Resource Center, Washington, DC, 1994. Disponível em inglês.

Rodriguez-Garcia, R. et al. *Glossary of Natural Family Planning Terms*. Institute for Reproductive Health, Georgetown University, Washington, DC, 1988. Publicado em inglês, francês, espanhol e português.

Vandewalle, E. *Multilingual Demographic Dictionary*. Ordina Editions, Liège, Bélgica, 1982. Publicado em inglês, francês e espanhol.

Veney, J. and P. Gorbach. *Definitions for Program Evaluation Terms*. The EVALUATION Project, Carolina Population Center, University of North Carolina, Chapel Hill, NC, 1993. Publicado em inglês.

Wolff, J. and J. Miller, eds. "Building a Common Vocabulary: A Glossary of Terms," *The Family Planning Manager*. Family Planning Management Development, Management Sciences for Health, Boston, MA. Vol. IV, No. 3, 1995. Publicado em inglês, francês e espanhol.

Glossários contidos em outras publicações

Angle, M. and C. Murphy. *Guidelines for Clinical Procedures in Family Planning: A Reference for Trainers*. INTRAH, University of North Carolina, Chapel Hill, NC, 1993. Publicado em inglês e francês.

García-Núñez, J. *Improving Family Planning Evaluation*. Kumarian Press, West Hartford, CT, 1992. Publicado em inglês.

Hatcher, R. et al. *Contraceptive Technology*. Irvington Publishers, North Stratford, NH, 1994. Publicado em inglês.

Johns Hopkins University, Center for Communication Programs. *Service Providers Guide to Family Planning*. Johns Hopkins University, Center for Communication Programs, Population Communications Services, Baltimore, MD, 1990. Publicado em inglês.

Kent, M. *World Population: Fundamentals of Growth*. Population Reference Bureau, Washington, DC, 1995. Publicado em inglês.

Wolff, J., L. Suttentfield, and S. Binzen, eds. *The Family Planning Manager's Handbook: Basic Skills and Tools for Managing Family Planning Programs*. Kumarian Press, West Hartford, CT, 1991. Publicado em português, inglês, francês, espanhol e bengali. Disponível na Kumarian Press em West Hartford, CT, e na Management Sciences for Health em Boston, MA.

Introducción

El proyecto Family Planning Management Development (FPMD) trabaja en conjunto con los administradores de programas de planificación familiar y de salud a nivel público y privado de los países en desarrollo con el fin de mejorar su capacidad gerencial y contribuir a la sustentabilidad y efectividad de sus programas.

En 1991, el proyecto publicó el *Manual del Administrador de Planificación Familiar*, el primer manual escrito específicamente para los Administradores de programas de planificación familiar. A partir de 1992 el proyecto comenzó a publicar una revista bimensual de educación gerencial continua titulada *Actualidad Gerencial*, que trata sobre estrategias gerenciales específicas para mejorar los servicios de salud y planificación familiar. Dichas publicaciones fueron traducidas posteriormente al español y al francés. En el transcurso de los últimos años, muchos administradores han efectuado comentarios favorables con respecto a la utilidad del glosario que contenía el *Manual*, y más recientemente con respecto a un glosario publicado en una edición de *Actualidad Gerencial*. El presente *Glosario de Bolsillo* combina los glosarios de estas dos publicaciones en un solo libro y relaciona cada término en portugués con los términos equivalentes en español y francés.

A medida que un número cada vez mayor de administradores participan en esta colaboración de sud a sud y que los nuevos programas se desarrollan en base a aquellos que han logrado el éxito deseado tanto dentro de los países como entre éstos, el conocimiento de las prácticas gerenciales básicas y el uso de un vocabulario común se torna cada vez más importante. El propósito del presente glosario es mejorar la comprensión de los términos y prácticas gerenciales utilizados en los programas de planificación familiar y promover un vocabulario de trabajo común para todos los administradores a nivel mundial.

Cada sección del *Glosario de Bolsillo* está organizada de la misma manera, comenzando con el glosario completo de términos y definiciones, listados alfabéticamente en el idioma correspondiente e incluyendo los equivalentes apropiados para cada término en los otros dos idiomas. Después del glosario de términos se incluye sólo una lista de todos los términos y sus equivalentes en los otros idiomas y finalmente una bibliografía de los glosarios de planificación familiar.

Esperamos que este *Glosario de Bolsillo* sea de utilidad para los diferentes tipos de administradores que trabajan en programas de salud y planificación familiar a nivel mundial y que les sea de utilidad para mejorar el nivel de comprensión y el empleo de prácticas gerenciales sólidas que, a la postre, contribuirán el éxito de sus programas en a la prestación de servicios de salud reproductiva de alta calidad.



Glosario de Términos

«**A**bandono» (también conocido como Desertor): La persona que utilizaba un método anticonceptivo pero que, debido a diversas razones, no lo utiliza actualmente ni ningún otro método anticonceptivo. La persona que es considerada un «abandono» por una clínica o programa es aquella que ya no acude a dicha clínica en busca de servicios. A pesar de que esto podría implicar que la persona ya no está utilizando la anticoncepción, en algunos casos el cliente podría estar recibiendo servicios en otro centro. A fin de hacer un seguimiento del número de personas que abandonan, es importante que cada programa defina (para cada tipo de usuario de un método en particular) cuánto tiempo se puede ausentar el cliente de la clínica después de una cita programada (o después de la fecha fijada para su reabastecimiento de anticonceptivos) antes de ser considerada en «abandono». Por ejemplo, una usuaria de la píldora podría considerarse en «abandono» si han pasado tres meses de la fecha en que debía recoger sus nuevos ciclos de píldoras. Sin embargo una usuaria de DIU no se puede considerar un «abandono» aún si no acude a la clínica durante todo un año, a no ser que hubiese tenido una cita o se la hubiese llamado para que acuda a una visita de control. *Discontinuer; Abandonos*

Aceptante Nuevo (también conocido como **Usuario Nuevo**): Persona que acepta por primera vez usar un método anticonceptivo. Los programas cuentan con definiciones diferentes de los aceptantes/usuarios nuevos. Algunos incluyen solamente a aquellas personas que están usando un método anticonceptivo por primera vez, que no hayan utilizado nunca antes ningún método anticonceptivo. Otros incluyen también a las personas que utilizan un método anticonceptivo en particular por primera vez (aunque ya hubiesen anteriormente usado un método anticonceptivo diferente). Otros podrían incluir además a aquellas personas que aceptan por primera vez un método de (un agente de) ese programa en particular (aunque ya hubiesen usado anteriormente un método anticonceptivo ofrecido por un programa diferente). Cualquiera que sea la definición que utiliza el programa, es de importancia crítica que las definiciones sean claras y que todo el personal las entienda, para que los datos sobre servicios en todos los centros sean recopilados y reportados de la misma manera. *New Acceptor (New User); Novo usuário*

Aceptante Potencial: Ver **Usuario Potencial**.

Actividades: Acciones que realiza el personal del programa para alcanzar las metas del mismo. *Activities; Atividades*

Activo: Cualquier objeto de valor que ayude a la organización a proporcionar un servicio a sus clientes, por ejemplo: efectivo, terrenos, edificios, equipo, inventarios (para suministros, como resultado de una operación de venta), mobiliario y cuentas por cobrar. *Asset; Ativo*

Activos Circulantes (Activos a Corto Plazo): Activo que se usa comúnmente dentro de un mismo año, tal como la disponibilidad de dinero y suministros de oficina y médicos. *Current Assets or Short-Term Assets; Ativo circulante*

Activos Fijos o Bien Duraderos: Bienes tangibles que tienen una vida útil de más de un año, tales como terrenos, edificios, mobiliario y equipo pesado. *Fixed Assets or Long-Term Assets; Ativos fixos*

Adiestramiento en Fases: Adiestramiento que se realiza por etapas, alternando con períodos de experiencias en el trabajo. *Phased Training; Capacitação alternada*

Administración de la Calidad: Corresponde al control de los productos o servicios para asegurar que los proveedores cumplan con las normas aceptadas para lograr los resultados deseados y, si se observan problemas, adoptar las acciones necesarias para mejorar los productos o servicios. *Quality Management; Gerenciamento da qualidade*

Administración de la Clínica: Todos los aspectos relativos a la administración efectiva de una clínica, incluyendo las actividades de planeación, la organización del espacio y del proceso de trabajo en la clínica para prestar servicios a los clientes, el manejo de recursos financieros y programáticos (incluyendo los suministros de la clínica y los anticonceptivos), el manejo de información, el monitoreo del progreso logrado hacia los objetivos y la supervisión del personal clínico y no clínico. *Clinic Management; Gerenciamento de unidade de saúde*

Administración de Recursos: Trabajo relativo al manejo y control de los recursos necesarios para operar un programa, tales como personas, dinero y equipo. (Algunas personas consideran también que el tiempo es un recurso.) *Resource Management; Gerenciamento de recursos*

Administración de Suministros Anticonceptivos (también conocido como Administración Logística): La administración de todos los aspectos del ciclo de abastecimiento: selección de productos, proyección, adquisición, almacenamiento y manejo de inventario, distribución y uso, para que un producto anticonceptivo que no ha

expirado aún, sea puesto a disposición de los clientes en cantidades suficientes, cuando lo necesiten. *Contraceptive Supply Management; Gerenciamento do abastecimento de insumos*

Administración del Personal: Responsabilidades relacionadas con la contratación y despido del personal, la supervisión, promoción, organización, motivación y desarrollo de las habilidades profesionales del mismo. La administración del personal requiere de habilidades de comunicación interpersonal muy sólidas y de la capacidad para facilitar el trabajo en equipo y resolver conflictos y problemas.

Personnel Management; Gerenciamento de recursos humanos

Administración Estratégica: Forma de dirigir un programa mediante la identificación de los servicios específicos que la organización está en mejores condiciones de prestar y los grupos poblacionales a los que puede ofrecer dichos servicios en forma más efectiva, en base a una evaluación realista de los recursos disponibles para llevar a cabo el trabajo. La administración estratégica requiere que los administradores piensen en forma estratégica, formulen preguntas tales como «¿Está el programa haciendo las cosas correctas?» y consideren y anticipen las tendencias del medio externo que afectarán el logro de las metas de la organización. *Strategic Management; Gerenciamento estratégico*

Administración Financiera: Proceso para la ejecución y manejo de los sistemas de control financiero, la recopilación de datos financieros, el análisis de informes financieros y la toma de decisiones financieras consistentes en base a dichos análisis. La administración financiera requiere de conocimientos sobre el examen e interpretación de tres documentos clave: la planilla de proyección del flujo de fondos, el balance general y el estado de pérdidas y ganancias. *Financial Management; Gerenciamento financeiro*

Administración General: Actividades, o en el caso de un presupuesto, los gastos asociados al desarrollo normal de los negocios, tales como correo, portes, fotocopias, teléfono, servicios de agua potable y electricidad, gastos bancarios, registro de vehículos y otros costos administrativos usuales (se excluyen los costos del personal). *General Administration; Administração geral*

Administración Logística: Ver Administración de Suministros Anticonceptivos.

Análisis de Costos: Estudio de los costos (personal, productos, equipo, etc.) asociados a la ejecución de un proyecto, programa, servicio u otras actividades. *Cost Analysis; Análise de custos*

Análisis de Datos: El proceso de examinar datos y determinar patrones o tendencias. Este procedimiento da nueva información a los administradores sobre sus programas y servicios y les ayuda a tomar mejores decisiones a nivel administrativo. *Data Analysis; Análise de dados*

Análisis de Pareto: Basado en el principio planteado por el economista italiano Vilfredo Pareto, que establece que solamente un número limitado de factores es responsable de la mayor parte de los resultados (sean estos negativos o positivos), un Análisis de Pareto ayuda a identificar el mínimo número de «factores vitales» que deben mejorarse para lograr los resultados deseados. Al efectuar este análisis, los administradores pueden concentrar sus esfuerzos en un número reducido de actividades y de esta manera utilizar sus escasos recursos en forma eficiente y efectiva para lograr los resultados esperados. (Las instrucciones para realizar un Análisis de Pareto se encuentran en el Volumen II, Número 1 de *Actualidad Gerencial*, «La Utilización del PMC para Reforzar la Planificación Familiar» y su suplemento, Instrumentos Gerenciales para el PMC.) *Pareto Analysis; Análise de Pareto*

Análisis de Tareas: Examen de todas las obligaciones y actividades que lleva a cabo un empleado en particular con el propósito de determinar las habilidades requeridas, las actitudes, los recursos y los riesgos que implica cada tarea. *Task Analysis; Análise de tarefas*

Análisis de Tendencias: Representación de datos para mostrar un patrón creciente, decreciente o estable a través de un período. Un análisis de tendencias se realiza frecuentemente con una gráfica lineal utilizando un conjunto de datos. *Trend Analysis; Análise de tendências*

Análisis del Flujo de Clientes (también conocido como Análisis del Flujo de Pacientes): Proceso para determinar la eficiencia de la prestación de servicios en un centro de salud. Se basa en las observaciones del movimiento de clientes en el centro de salud y se realiza en el seguimiento del tiempo que espera un cliente antes de ser atendido por una persona y el tiempo que tarda con cada una de dichas personas en la clínica. *Client Flow Analysis; Análise de fluxo de usuários/clientes*

Análisis del Mercado: Examen del medio en el cual una organización o programa presta o vende bienes y servicios. Un análisis de mercado generalmente incluye una encuesta de los clientes actuales (sus necesidades, el grado de satisfacción con los servicios obtenidos, la situación socioeconómica, etc.), una encuesta de la comunidad (a fin de

conocer mejor a los clientes potenciales y la demanda actual de servicios) y una encuesta de otros proveedores de servicios de planificación familiar del área (los tipos de servicios que prestan, el costo y la calidad de los mismos, etc.). Este estudio da a la organización o programa información crítica sobre las poblaciones desatendidas o carentes de servicios, la capacidad de pago de los clientes o el valor que pueden pagar por los servicios y otra información sobre el papel que debería desempeñar el programa frente a otras agencias de servicios para mantenerse competitivo. La habilidad para encarar estos factores sirve para fortalecer el autofinanciamiento del programa. *Market Analysis; Análise de mercado*

Análisis del Proceso: Tipo de análisis en el cuál se estudia uno o varios procesos o una secuencia de actividades. Algunos ejemplos de análisis de procesos son: el diagrama de flujo, el análisis del árbol de decisiones y el análisis del flujo de clientes. *Process Analysis; Análise de processo*

Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas): El proceso de analizar los puntos fuertes y débiles de una organización así como las oportunidades y amenazas existentes fuera de la organización o programa. *SWOT Analysis; Análise SWOT*

Análisis Situacional: Proceso sistemático para analizar tanto el medio interno y la capacidad de una organización, como el contexto externo, político, social, económico y programático dentro del cuál se cumple un programa. Dicho análisis se realiza con el propósito de comparar una situación actual contra una situación ideal para determinar un curso de acción para mejorar la administración del programa, el rendimiento y la sustentabilidad del mismo. *Situation Analysis; Análise situacional*

Años Protección Pareja (APP): Indicador que representa el número total de años de protección anticonceptiva que produce un método. El APP para cada método se calcula dividiendo el número de unidades distribuidas entre el factor que representa las unidades necesarias (de dicho método) para proteger de un embarazo a una pareja durante un año. *Couple-Years of Protection (CYP); Anos de Proteção/Casal (APC)*

Aprendizaje de Experiencias: Método de enseñanza que utiliza la participación activa y el uso aplicado de nuevas técnicas mediante la simulación y la experiencia en el trabajo, como complemento de la charla o clase. *Experiential Learning; Aprendizagem baseada na experiência*

Arbol de Decisiones: Serie de preguntas que se utiliza como herramienta para analizar si la capacitación es necesaria para resolver un problema de desempeño. *Decision Tree; Árvore de decisões*

Asignación de Costos: En un sistema de contabilidad, es la asignación de costos a los diferentes programas, centros de operación, o tipos de servicios. Por ejemplo, el sistema contable podría asignar 50 por ciento del salario del Coordinador de Capacitación a Gastos Generales y 10 por ciento a cada uno de los cinco diferentes programas. *Allocation of Costs; Alocação de custos*

Auditoría Externa: Actividad llevada a cabo por una persona o grupo independiente a fin de verificar la exactitud de los estados financieros de una organización. *External Audit; Auditoria externa*

Auditoría Financiera: Revisión periódica formal de las cuentas y registros financieros de una organización o programa, generalmente hecha con el objeto de verificar si los fondos fueron utilizados para los propósitos planteados y de acuerdo con las prácticas estándar de administración financiera. *Financial Audit; Auditoria financeira*

Auditoría Interna: Actividad llevada a cabo por los empleados a fin de verificar los controles internos y el sistema contable de una organización. *Internal Audit; Auditoria interna*

Autofinanciamiento: Habilidad que tiene un programa para generar ingresos mediante mecanismos locales de financiamiento, cuando disminuye su dependencia de los fondos de donantes externos. (Ver también *Autosuficiencia* y *Sustentabilidad*.)

Autosuficiencia: Nivel de desarrollo de una organización que se alcanza cuando la organización puede funcionar en forma independientemente sin asistencia externa (donantes). Las organizaciones autosuficientes son capaces de movilizar una amplia gama de recursos que evitan la dependencia de un solo recurso financiero y poseen la capacidad administrativa y de liderazgo para adaptar sus programas a un medio cambiante. (Ver también *Autofinanciamiento* y *Sustentabilidad*.) *Self-Sufficiency; Auto-Suficiência*

Balance de Fondos o Reserva (también conocido como *Capital Contable* o *Patrimonio*): En una organización sin fines de lucro, el saldo de fondos constituye el valor neto de dicha organización, que se calcula restando el valor de los gastos del total de los ingresos. *Fund Balance; Superávit/Déficit*

Balance General: Informe financiero que resume el valor de los activos, pasivos y reservas de las organizaciones en un determinado momento. *Balance Sheet; Balancete*

Barreras a los Servicios: Leyes o políticas nacionales o gubernamentales, prácticas o procedimientos profesionales, requisitos administrativos u otros reglamentos oficiales y no oficiales que impiden que la gente reciba los servicios por factores debidos a su edad, género, estado civil, paridad, situación financiera, lugar de residencia, etc. *Barriers to Services; Barreiras aos serviços*

Bodega (Almacén) Central: Unidad de almacenamiento que maneja y guarda todos los suministros y material anticonceptivo recibidos de fuera del país, o de compras locales de gran volumen. *Central Warehouse; Almojarifado Central*

Bodega (Almacén) Intermedia: Depósito de productos localizado en una región específica de un país. Distribuye recursos sólo para esa área. *Intermediate Warehouse; Almojarifado regional (ou intermediário)*

Caja Chica: Tipo de fondo fijo, donde una cantidad pequeña de efectivo esta apartado para gastos inmediatos y cuya reposición se lleva a cabo en forma periódica, conforme se vaya utilizando. *Petty Cash; Caixa*

Calidad de los Servicios: La calidad se refiere a un número de factores interrelacionados que incluyen cómo las personas que prestan los servicios tratan a los clientes, el alcance de los servicios y de los métodos anticonceptivos disponibles para los clientes, la calidad de información ofrecida y la calidad de la consejería, la promoción de la selección del método en forma individual, la competencia técnica de quienes ofrecen los servicios y la accesibilidad y continuidad de los servicios. *Service Quality; Qualidade do atendimento (ou Atendimento de qualidade)*

Canales para la Rendición de Informes: Sistema establecido en una estructura de supervisión para reportar información y datos. Los canales apropiados para la rendición de informes son críticos, particularmente cuando la prestación de los diferentes tipos de servicios se torna más integrada y/o la gerencia se hace más descentralizada. *Reporting Channels; Canais de comunicação formal*

Cantidad Máxima: El número máximo de existencias (de cada producto anticonceptivo) que un centro debería tener en su inventario. Dicha cantidad debe ser lo suficientemente alta para mantener un nivel de productos adecuado entre pedidos y lo suficientemente baja para prevenir niveles de productos demasiado altos y evitar el desperdicio por expiración de los mismos. La cantidad máxima se calcula en forma separada para cada artículo y toma en cuenta la cantidad mínima de existencias más una cantidad que se utiliza en el intervalo entre pedidos regulares. (Puede verse la fórmula para el cálculo de los niveles de existencias mínimo y máximo en las páginas 10 y 11 del Volumen I, Número 4 de Actualidad Gerencial, «Cómo Mejorar la Administración de los Suministros de Anticonceptivos».) *Maximum Quantity; Nivel máximo de estoque*

Cantidad Mínima: Es la menor cantidad de existencias (de cada anticonceptivo) que un centro debería tener siempre en el inventario. Esta cantidad mínima debe ser lo suficientemente alta para evitar que se agote el inventario, aún cuando los embarques se atrasen o la demanda aumente inesperadamente. La cantidad mínima está dada por las existencias de seguridad más la cantidad de productos utilizada entre la colocación de un pedido y el recibo del mismo. (La fórmula para calcular los niveles de existencias mínimo y máximo se encuentran en las páginas 10 y 11 del Volumen I, Número 4 de Actualidad Gerencial, «Cómo Mejorar la Administración de los Suministros de Anticonceptivos».) *Minimum Quantity; Nivel mínimo de estoque (ou Estoque de segurança)*

Cantidad para Cubrir el Tiempo de Espera: La cantidad de anticonceptivos distribuidos en el lapso transcurrido entre la colocación de un pedido y la recepción de las nuevas existencias, según registros previos. *Lead Time Quantity; Estoque necessário para cobrir o tempo de compra*

Capacidad de Servicio: El volumen máximo de servicios que se puede prestar con un conjunto dado de recursos. Por ejemplo, el número máximo de vasectomías que un médico puede realizar en un día de trabajo. *Service Capacity; Capacidade de serviço*

Capacitación de Apoyo: Actualización periódica que se da al personal con el propósito de fortalecer las habilidades o introducir nuevos conceptos o técnicas en su área de competencia. *Refresher Training; Reciclagem*

Capacitación en Servicio: Enfoque integrado de la capacitación que considera al centro de prestación de servicios como un sistema y considera al personal como integrante del equipo que hace que el

sistema funcione. El mejoramiento de los sistemas en el lugar de trabajo a través del trabajo de equipo efectivo y la certeza que todos los miembros del equipo posean los conocimientos y habilidades que necesitan para cumplir con sus funciones dentro del equipo es la meta de la capacitación en servicio. *Site Training; Capacitação em serviço*

Capacitación Formal: Curso de instrucción que tiene objetivos específicos de aprendizaje y que se realiza fuera del trabajo regular. *Formal Training; Capacitação formal*

Capacitación Funcional (basada en la competencia): Capacitación que se dedica exclusivamente a enseñar las habilidades, conocimientos y actitudes que se relacionan con trabajos específicos. El contenido de esta capacitación muchas veces se define con la colaboración de los mismos participantes. *Competency-Based Training; Capacitação baseada em competências*

Capacitación Informal: Capacitación que ocurre dentro del trabajo y se lleva a cabo generalmente mediante instrucciones o guía personal del supervisor u otro empleado, o mediante la observación del trabajo que realizan otros trabajadores. *Informal Training; Capacitação não-formal*

Capacitación Interfuncional: La capacitación del personal para realizar las funciones de otros miembros del personal, para que cuando algunos de los integrantes del personal se encuentren demasiado ocupados o enfermos, los demás puedan desempeñar tales funciones. *Cross-Training; Capacitação interfuncional*

Capital Contable o Patrimonio (también conocido como Balance de Fondos o Reserva): «Valor neto» de una organización que se obtiene restando el total de los pasivos del total de los activos. *Equity; Patrimônio líquido*

Capital de Trabajo: La cantidad de fondos de corto plazo disponibles para las operaciones, equivalente al excedente de los activos a corto plazo y los pasivos exigibles a corto plazo. *Working Capital; Capital de giro*

Características del Cliente: Información sobre las características y necesidades del cliente que se utiliza para analizar la clientela de un programa para darle atención de alta calidad basada en las necesidades de la misma. Las características de los clientes incluyen: edad, estado civil, número de embarazos, presencia de enfermedades de transmisión sexual (ETS), nivel educativo, preferencia por el espaciamiento de los nacimientos o por la suspensión definitiva de la fecundidad, etc. *Client Characteristics; Características dos clientes*

Catálogo de Cuentas: Documento dentro de un sistema de contabilidad que enumera los programas, los centros operativos y las categorías en las cuales los ingresos y egresos serán registrados, asignando un número para cada rubro o línea. *Chart of Accounts; Plano de contas*

Categoría de Personal: Los diferentes tipos de personal. En un programa de planificación familiar las categorías de personal incluyen médicos, enfermeras, farmacéuticos, ayudantes de farmacia, asesores, extensionistas, recepcionistas, etc. Las categorías de personal se definen frecuentemente para establecer niveles salariales constantes que son útiles para determinar el costo del personal asociado a los diferentes tipos de servicios. *Personnel Category; Categoria funcional*

Centro de Responsabilidad (también conocido como Centro de Costo): Un área funcional de responsabilidad de un administrador específico, tal como un laboratorio. *Responsibility Center; Centro de responsabilidade*

Centro Operativo: Una división lógica de las operaciones de un programa, tal como un departamento, una clínica o un programa regional de Servicios Comunitarios. Muchas organizaciones encuentran de gran utilidad el producir información financiera por centro operativo. *Operating Center; Centro operacional*

Ciente Nuevo (también conocido como Primera Visita o Primera Consulta de un Cliente): Persona que recibe servicios por primera vez de (un agente de) un programa de planificación familiar y que no ha recibido servicios de ese programa con anterioridad. Los programas cuentan con definiciones diferentes de los clientes nuevos. Algunos incluyen a las personas que reciben cualquier tipo de servicio (incluso consejería) y que no han recibido servicios de ese programa con anterioridad. Otros incluyen solamente a las personas que aceptan por primera vez un método de planificación familiar y que nunca han usado un método anticonceptivo de ningún otro programa. Otros programas distinguen entre los clientes nuevos (de un programa) y los aceptantes/usuarios nuevos (de un método). Cualquiera que sea la definición que utiliza el programa, es de importancia crítica que las definiciones sean claras y que todo el personal las entienda, para que los datos sobre servicios en todos los centros sean obtenidos y reportados de la misma manera. *New Client (First Visit or First Consultation of a Client); Novo cliente (Visita inicial ou Primeira Consulta)*

Cliente Potencial: Cualquier persona en edad reproductiva que sea sexualmente activa, que no esté utilizando actualmente los servicios de una clínica o programa comunitario de planificación familiar y que no tenga la intención de engendrar hijos por el momento. Son clientes potenciales también las parejas que tienen problemas de infertilidad, pero que desean tener familia. Los programas deberían tratar de atraer a dichas personas y prestarles los servicios apropiados. *Potential Client; Cliente potencial*

Cliente que No Asiste: Cliente que no asiste a una cita programada o que no regresa a la clínica para recibir otros servicios durante un período largo de tiempo. *No-Show Client; Cliente faltoso*

Códigos de Identificación: Serie de números o letras utilizadas en un sistema de información gerencial para ayudar a diferenciar la localización específica de los servicios (o el tipo de clínica), los tipos de visitas (primeras visitas, visitas subsecuentes, visitas de procedimiento), los tipos de servicios o anticonceptivos ofrecidos (IEC, inserción de DIU, reabastecimiento de píldoras) y otras categorías de datos. Para que sean de utilidad, todas las personas que utilizan el sistema de información gerencial deben utilizar los mismos códigos de identificación en forma consistente. *Identification Codes; Códigos de identificação*

Colaboración entre Programas para la Reducción de Costos: Sistema en el cual se reducen los costos operativos mediante la coordinación entre organizaciones en actividades como compras conjuntas al por mayor, uso compartido de clínicas, bodegas, vehículos, etc. *Cost-Sharing; Divisão dos custos*

Combinación: Agrupación de esfuerzos, experiencia, equipo, etc. a utilizarse para un fin común. Esto ayuda a ahorrar los escasos recursos y reduce la posibilidad de duplicar servicios o causar interrupciones en los mismos. *Pooling; Pool*

Comité del Personal: Generalmente un sub-comité de un grupo más grande tal como una junta directiva, que trata asuntos relativos al personal, sus preocupaciones y tendencias y asesora en general a los empleados, a la junta directiva o a la organización sobre los cambios necesarios que deben efectuarse. *Personnel Committee; Comitê de Pessoal*

Componentes Administrativos: Elementos básicos utilizados para analizar la forma cómo una organización funciona. Los cuatro componentes básicos de la administración son: la misión, la estrategia, la estructura y los sistemas. (Ver también **Declaración de Misión, Estrategia, Estructura Organizacional y Funciones/Sistemas Administrativos**.) *Management Components; Componentes gerenciais*

Componentes del Programa: Unidades funcionales de una organización que suministran servicios destinados a lograr los objetivos, tales como el plan de Servicios Comunitarios, plan de las clínicas y plan de IEC. *Program Components; Componentes do programa*

Comprobantes: Registros que documentan los movimientos de recursos (humanos, financieros, materiales) que permiten identificar a qué cuentas deben asignarse y poder rastrear tales movimientos. *Paper Trail; Comprovantes*

Conciliación Bancaria: Ajuste al saldo de la cuenta bancaria para reflejar los depósitos y los cheques que han sido girados, pero aún no cobrados. *Bank Reconciliation; Conciliação bancária*

Conocimiento Interno («Inreach»): En planificación familiar, esto se refiere a la utilización de los recursos de un centro de salud para mejorar los conocimientos y familiarizarse con los servicios de planificación familiar que ofrece dicho centro (en comparación con Extensión o «Outreach»). El concepto incluye las oportunidades perdidas para dar información sobre los servicios de planificación familiar al personal, a los clientes y a los clientes potenciales en todos los departamentos del centro de salud. Las actividades están orientadas al mejoramiento de los vínculos y las referencias entre los diferentes departamentos, la colocación de noticias informando sobre los servicios ofrecidos y la orientación del personal de otros departamentos sobre los servicios de planificación familiar. *Inreach; Divulgação interna*

Consumo Mensual Promedio (CMP): Número promedio de unidades de un tipo o marca específico de un anticonceptivo que se distribuye en el lapso de un mes. El promedio se basa generalmente en las cantidades que han sido distribuidas durante un período de seis meses. *Average Monthly Consumption (AMC); Consumo Médio Mensal (CMM)*

Contabilidad Administrativa: Recopilación de información del sistema de contabilidad financiera y otros datos financieros (como presupuestos) y la combinación de dicha información con los datos estadísticos (como los resultados de los servicios) para producir información que sea de utilidad para la toma de decisiones de tipo administrativo. *Management Accounting; Contabilidade gerencial*

Contabilidad de Caja: Sistema contable o presupuestal que solamente registra los ingresos cuando se reciben y los gastos cuando se efectúan (opuesto a Contabilidad sobre Bases Devengadas). *Cash Accounting; Contabilidade/orçamento por regime de caixa*

Contabilidad de Costos: Proceso contable que distribuye costos a centros de responsabilidad determinados, tales como programas o departamentos de servicios. *Cost Accounting; Contabilidade de custos*

Contabilidad de Fondos: Sistema de contabilidad que clasifica y registra los egresos e ingresos dentro diferentes cuentas de los donantes. *Fund Accounting; Contabilidade por fundo*

Contabilidad en Base a Responsabilidades: Registro y reportaje de información en base a centros de responsabilidad predeterminados. *Responsibility Accounting; Contabilidade por centros de responsabilidade*

Contabilidad sobre Bases Devengadas: Sistema de contabilidad acumulada que registra los ingresos cuando se producen, los egresos cuando se generan y la depreciación del activo fijo, tal como edificios o equipo pesado (contrario a la Contabilidad de Caja). *Accrual Accounting; Contabilidade/orçamento por regime de competência*

Contexto Externo: Condiciones prevalentes en el país o región que afectan el desarrollo y ejecución del programa de planificación familiar, tales como los aspectos demográficos, culturales, políticos, económicos, de salud, las características del mercado y las fuentes de financiamiento y de bienes de consumo. *External Environment; Ambiente externo*

Contexto Interno: El liderazgo, las políticas, sistemas, tecnología, capacidad financiera, etc. que influyen sobre la efectividad de una organización o programa. Otros factores del contexto interno son: la estructura administrativa, los sistemas administrativos, la capacidad del personal, etc. *Internal Environment; Ambiente interno*

Contribuciones en Especie: Aportes no financieros o formas de compensación, tales como materiales, bienes o servicios. *In-Kind Contribution; Contribuições em bens e serviços*

Coordinación: La colaboración de los diferentes individuos, departamentos y organizaciones para lograr una meta común. *Coordination; Coordenação*

Coordinación Externa: Proceso de identificar los objetivos comunes y las funciones de diferentes organizaciones, y de colaborar entre éstas para desarrollar actividades y así alcanzar tales objetivos. Frecuentemente la distribución de estas actividades y responsabilidades entre las organizaciones, se determina de acuerdo con las fortalezas específicas de cada una de ellas. *External Coordination; Coordenação externa*

Coordinación Interna: Organización lógica de la comunicación en una organización y a su vez, la comunicación de actividades dentro de la misma, para que todo el personal conozca los roles y responsabilidades de cada departamento, así como la interacción entre ellos. *Internal Coordination; Coordenação interna*

«COPE» (en español Dirigido al Cliente, Eficiente para el Proveedor): Técnica de tecnología sencilla para mejorar los servicios ofrecidos a los clientes. La «COPE» permite que los equipos locales de personas que prestan servicios evalúen su propio trabajo con el fin de identificar y encontrar soluciones a los problemas que se presentan en sus centros. *COPE (Client-Oriented, Provider-Efficient); Técnica TOQUES (Orientado para o Cliente, Eficiente para o Serviço)*

Costo de Mantenimiento: Este término generalmente se refiere al costo de mantenimiento de un centro y puede incluir las reparaciones, la limpieza, el alquiler, los impuestos, los seguros, etc. *Maintenance Cost; Custos de manutenção*

Costo del Anticonceptivo: El costo del anticonceptivo es uno de los componentes del costo de los servicios cuando éstos se determinan en un programa. Cuando se reciben anticonceptivos en donación, debe estimarse su costo y el que tienen los gastos de transporte internacional, local, almacenaje, aduana e impuestos. *Contraceptive Product Cost; Custo do anticoncepcional*

Costo del Personal (o Costo Total del Personal): El presupuesto para pagos al personal (incluyendo primas) por el tiempo empleado en la prestación de un servicio específico, una combinación de varios servicios o un conjunto de servicios durante un período específico. *Personnel Cost (or Total Personnel Cost); Custo de recursos humanos*

Costo del Personal por Tipo de Visita: El costo de un tipo de visita, como una visita para la inserción de un DIU, que toma en cuenta solamente el costo del personal incluido en la prestación de dicho servicio. *Personnel Cost Per Visit-Type; Custo de recursos humanos por tipo de visita*

Costo-Efectividad: Método para medir la eficiencia relativa de un programa mediante la comparación del costo con el impacto, utilizando un indicador como la tasa de prevalencia [de uso de] anticonceptivos. Uno de los propósitos de un estudio costo-efectividad consiste en identificar las estrategias del programa y las modalidades operativas para lograr el mayor impacto con el menor costo. *Cost-Effectiveness; Custo-eficácia*

Costo por Año de Uso (también conocido como Costo por Año de Protección Pareja): Costo promedio de proveer un anticonceptivo a un cliente durante un año. Se calcula utilizando el costo total por visita (personal y suministros), el número de visitas subsecuentes por año y el tiempo promedio de uso de dicho anticonceptivo. El costo por año de uso es una medida de resultados—esto es el costo total de la protección de una pareja en un año (APP). *Cost Per Year of Use; Custo por ano de uso*

Costo Total por Visita: Costo de los servicios para diferentes tipos de visitas (por ejemplo la primera visita para la píldora, una consulta para la inserción de un DIU, una sesión de consejería), que incluye los costos directos del personal, el de los anticonceptivos y una proporción de los gastos o costos generales. El cálculo se utiliza para comparar el costo-efectividad, la eficiencia de los servicios y para fijar tarifas. *Total Visit Cost; Custo total por visita*

Costo Unitario (de los Productos Anticonceptivos): Costo por unidad de un anticonceptivo, como un ciclo de píldoras, un par de guantes quirúrgicos, un kit de Norplant®, un condón, etc. que incluye costos de transporte, aduana, impuestos y otros. *Unit Cost (of Contraceptive Products); Custo unitário (de insumos)*

Costos de Inversión (Gastos de Capital): Gastos que se generan por la adquisición, construcción y renovación de los activos fijos tales como terrenos, edificios y equipo pesado (contrario a Costos de Operación). *Capital Costs; Despesas de capital*

Costos de Operación (también conocidos como Costos Recurrentes): Gastos regulares para financiar los programas y la prestación de servicios año a año (contrario a Costos de Inversión). *Operating Costs; Despesas operacionais*

Costos Directos: Costos que están directamente asociados, o son atribuibles, a una actividad o departamento específico (tales como las tarifas de capacitación o las matrículas de inscripción para un programa de capacitación, seminario o conferencia; los costos de los anticonceptivos; los sueldos y salarios del personal; los costos de los servicios adquiridos, etc.). Dichos costos presupuestados deberían ser claramente identificables en un plan de actividades. *Direct Costs; Custos diretos*

Costos Indirectos (también conocidos como Costos Generales): Son los costos operativos de una organización que son compartidos por más de una actividad o departamento (por ejemplo, los costos de mantenimiento de un edificio y los de agua potable y electricidad). *Indirect Costs; Custos indiretos*

Costos o Gastos Fijos: Gastos que no varían de acuerdo a la cantidad de personas a las cuales se da servicio, o el número de servicios proporcionados, tales como gastos de la oficina matriz, seguros, rentas o interés de una hipoteca. *Fixed Costs or Expenses; Custos fixos*

Costos o Gastos Variables: Gastos que varían de acuerdo con el nivel de servicio proporcionado o del número de personas atendidas. Los costos por anticonceptivos, por ejemplo, varían dependiendo del número de usuarios de cada método. *Variable Costs or Expenses; Custos variáveis*

Costos Recurrentes: Ver Costos de Operación.

Cronograma (también conocido como Gráfica de Gantt): Resumen de un plan de trabajo, en forma gráfica, que muestra las actividades más importantes de un proyecto en secuencia cronológica. El cronograma muestra el mes o trimestre en que se llevará a cabo cada actividad y la persona o personas responsables de realizarlas. Este instrumento ayuda a los administradores a monitorear las actividades y los resultados a corto plazo, facilitando el desarrollo del proyecto y la administración de los recursos del mismo. *Chronogram; Cronograma*

Cronograma de Supervisión: Plan escrito de sesiones de supervisión que muestra el nombre del empleado a visitarse y la fecha, hora y contenido de las sesiones de supervisión programadas. Un cronograma de supervisión se utiliza para planear y para comunicar a los empleados las futuras actividades de supervisión. *Supervisory Schedule; Agenda de supervisão*

Cuentas por Cobrar: Dinero que se le adeuda a la organización correspondiente a facturas que haya emitido. *Accounts Receivable; Contas a receber*

Cuentas por Pagar: Dinero que debe la organización de acuerdo a cuentas o recibos enviados por el acreedor. *Accounts Payable; Contas a pagar*

Cuotas de Afiliación: Cuotas fijas cobradas a los clientes o miembros de una organización, generalmente por un año, las cuales dan derecho a recibir una gama de servicios. *Membership Fees; Cotas*

Datos Históricos: Datos recopilados de informes anteriores, tales como los informes de distribución de anticonceptivos, los registros diarios de actividades, las tarjetas de inventario, etc. *Historical Data; Dados históricos*

Datos sobre Clientes/Clínica: Información resumida sobre los clientes a los cuales presta servicios una clínica o un programa comunitario. Los datos sobre clientes/clínica incluyen típicamente: tipos de métodos anticonceptivos utilizados por los clientes de un programa (mezcla de métodos), número de usuarios regulares que reciben servicios de una clínica o programa en un mes o año, número de nuevos aceptantes de un método anticonceptivo en una clínica o programa, número de personas que abandonan un método o clientes que han abandonado un programa. Igualmente es información resumida sobre la edad promedio, estado civil y número de hijos de los clientes. *Client/Clinic Data; Dados de clientes*

De Punta: Nivel actual de perfeccionamiento de una tecnología desarrollada en particular. *State-of-the-Art; Estado da arte*

Declaración de Misión (también conocida como Misión de la Organización): Breve declaración general que describe el tipo de organización, su propósito principal y sus valores. La misión de una organización es una exposición razonada para la definición de las metas y objetivos. *Mission Statement; Missão*

Definición de Tareas: Obligaciones y actividades específicas de un empleado en particular. *Task Definition; Definição de tarefas*

Delegación: La delegación dentro del programa de descentralización significa que el nivel central transfiere la responsabilidad de funciones administrativas específicas, tales como el desarrollo de la capacitación gerencial, a organizaciones o agencias que se encuentran fuera de la estructura burocrática regular, para que dichas funciones estén controladas sólo indirectamente por el gobierno central. *Delegation; Delegação*

Demanda no Cubierta o Necesidad no Cubierta: Este término se utiliza para describir al número de personas o al porcentaje de la población que desea utilizar anticonceptivos a fin de espaciar o limitar los nacimientos, pero que debido a una serie de razones, incluyendo la falta de acceso a la información o a los servicios, no utiliza anticonceptivos actualmente. *Unmet Demand* or *Unmet Need*; *Demanda não-coberta*

Densidad Poblacional: Número total de habitantes que viven en un área determinada tal como una comunidad, distrito, ciudad capital, país, región, por kilómetro cuadrado o por milla cuadrada. *Population Density*; *Densidade populacional*

Depreciación: Práctica contable que distribuye el costo de un activo fijo a lo largo de su vida útil estimada. La depreciación puede efectuarse como una transacción contable o puede ser «financiada» mediante el depósito sistemático de efectivo en un fondo especial para la reposición de activos. Por ejemplo, un vehículo con valor de \$20,000 con un tiempo de vida estimado de diez años, generará una depreciación anual de \$2,000. *Depreciation*; *Depreciação*

Desabastecimiento: Situación en la que un programa o clínica agota los suministros de uno o más métodos anticonceptivos (u otros medicamentos o equipo) y carece de los productos suficientes para cubrir la demanda de los clientes. *Stockout*; *Desabastecimento*

Desarrollo Profesional (también conocido como Desarrollo del Personal): Proceso de mejoramiento de la capacidad profesional del personal mediante capacitación y el acceso a oportunidades educativas. El desarrollo profesional puede incluir la capacitación en el servicio, la capacitación externa u observación del trabajo de otros. Es ampliamente reconocido que el desarrollo profesional mantiene alta la moral del personal, mejora la capacidad institucional de un programa y atrae y mantiene un personal de alta calidad. *Professional Development*; *Desenvolvimento de recursos humanos (de pessoal)*

Descentralización: Proceso de transferencia de la responsabilidad, autoridad y control de las funciones administrativas específicas o generales a niveles inferiores de una organización, sistema o programa. (Ver *Desconcentración*, *Delegación*, *Devolución* y *Privatización*.) *Decentralization*; *Descentralização*

Desconcentración: La desconcentración en un programa de descentralización significa que algunas funciones administrativas, tales como la elaboración de presupuestos para el programa, se transfieren

del nivel central a las unidades de campo de nivel inferior dentro de la misma agencia u organización, pero el nivel central sigue controlando el programa en general. *Deconcentration; Desconcentração*

Descripción del Cargo: Documento que detalla el nombre del cargo y hace una descripción de las tareas y responsabilidades del mismo, la relación directa de supervisión con otro personal, y las habilidades y calificaciones requeridas para dicho cargo. *Job Description; Descrição de cargo*

Desertor: Ver «Abandono».

Deuda Incobrable: Cuentas por cobrar que se consideran incobrables. *Bad Debt; Dívida incobrável*

Devolución: La devolución dentro del programa de descentralización se refiere a la transferencia de poder a las unidades gubernamentales sub-nacionales recientemente creadas o fortalecidas, cuyas actividades están fuera del control directo del gobierno central. Dentro de este enfoque, la responsabilidad, autoridad y control de un programa se transfieren generalmente a un gobierno departamental, provincial o municipal. *Devolution; Transferência*

Diagrama de Causa y Efecto: Instrumento utilizado frecuentemente en un programa de mejoramiento continuo de la calidad para agrupar las ideas de la gente en forma ordenada sobre las causas de un problema particular. También se conoce como diagrama en «esqueleto de pescado» debido a la forma que adopta cuando ilustra las causas primarias y secundarias de un problema. *Cause-and-Effect Diagram; Diagrama de causa e efeito*

Diagrama de Flujo: Esquema utilizado para analizar un proceso o actividad que muestra la secuencia de las actividades, los pasos y las decisiones que tienen lugar dentro de un proceso determinado, tal como el registro de un cliente en una clínica. Al definir el punto de arranque y el punto final del proceso y analizar cada paso del mismo, los administradores pueden identificar las áreas problemáticas y las mejoras potenciales que pueden efectuarse para lograr los resultados deseados. *Flowchart; Diagrama de fluxo*

Diagrama Organizacional (también conocido como Organigrama): Esquema que muestra las relaciones laborales de todo el personal de una organización o programa y la estructura formal de supervisión así como las relaciones de subordinación entre las diferentes funciones, cargos administrativos y del personal. *Organizational Chart; Diagrama organizacional*

Distribución de la Población: La distribución geográfica de la población en un área determinada tal como una comunidad, distrito, ciudad capital, país, región, etc. Es importante que los administradores conozcan la distribución de la población para planear nuevos programas y determinar la ubicación de nuevos centros de prestación de servicios. *Population Distribution; Distribuição populacional*

Distribución Funcional: Actividad que presenta en forma gráfica, los nombres de las organizaciones participantes y sus principales responsabilidades en varias áreas funcionales, para propósitos de identificación de deficiencias y duplicación de servicios. *Functional Allocation; Distribuição funcional*

Donaciones: Fondos o donativos entregados a una organización o programa para llevar a cabo programas o servicios específicos. Generalmente los gobiernos y los donantes locales e internacionales hacen estas donaciones. *Grants; Verbas*

Donaciones para Incentivar: Fondos utilizados para premiar el desempeño del programa, el logro de los objetivos, o para motivar a los programas a lanzar nuevas iniciativas. Los donaciones para incentivar se utilizan para motivar a los programas y a los empleados a que continúen persiguiendo sus objetivos y mantengan o mejoren la calidad del programa. *Incentive Grants; Verbas de incentivo*

Dotación: Donación de valor financiero considerable que puede ser vendida o invertida para generar ingresos adicionales por concepto de intereses, alquileres o dividendos y que puede ser utilizada en el futuro para cubrir las necesidades institucionales para los propósitos especificados por el donante. *Endowment; Dotação*

Efectividad: Medida en la que un programa efectúa los cambios deseados o logra sus objetivos a través de la prestación de servicios. *Effectiveness; Eficácia*

Eficiencia: Medida en la que un programa utiliza apropiadamente los recursos y cumple las actividades en forma oportuna. *Efficiency; Eficiência*

Embarques Divididos: Ocurren cuando un embarque grande se separa en embarques más pequeños y se envía en intervalos regulares para no recargar las deficiencias de almacenamiento del destinatario, generalmente son pedidos por el destinatario. *Split Shipments; Remessa dividida*

Embarques Incompletos: Ocurren cuando los proveedores envían sólo una parte de los embarques de anticonceptivos solicitados. *Short Shipments; Remessa incompleta*

Encuesta a Clientes: Encuesta realizada frecuentemente mediante entrevistas para determinar cuáles son las necesidades de los clientes, si se están cubriendo sus necesidades, cuál es su opinión sobre la calidad de la atención, sus posibilidades económicas para pagar por los servicios y otras características de una población determinada de clientes. *Client Survey; Pesquisa com clientes*

Encuesta a los Proveedores de Servicios de Planificación Familiar: Estudio de otras agencias u organismos de servicios de planificación familiar, que generalmente trabajan en la misma área que el programa que efectúa el estudio. La información se utiliza para comparar los tipos y la calidad de los servicios ofrecidos por otras agencias y para determinar las áreas de coordinación, referencia o nuevas oportunidades de servicios. *Survey of Family Planning Providers; Estudo dos concorrentes*

Encuesta Basada en la Población: Estudio en el cual la información se obtiene directamente de una muestra representativa de la población o de un grupo poblacional de interés para el programa, como las mujeres en edad reproductiva. La información se obtiene generalmente a través de entrevistas, en vez de recurrir a los registros u otras fuentes indirectas. (Ver también Encuesta de Grupos.) *Population-Based Survey; Pesquisa de base populacional*

Encuesta de Base: Encuesta que se realiza al inicio de un proyecto para establecer los datos claves con los cuales se compararán los resultados obtenidos en el futuro. *Baseline Survey; Pesquisa de referência (Linha de base)*

Encuesta de Grupos: Técnica de investigación que permite que los administradores y evaluadores estudien pequeños conglomerados poblacionales y utilicen los resultados para representar una porción mayor de la población general, obteniéndose así una retroalimentación más rápida del impacto de las actividades del programa. En estas encuestas de grupos pueden utilizarse técnicas de muestreo por estratos, mediante las cuáles se divide a la población en categorías diferentes de interés para el programa (tales como edad, paridad, lugar de residencia y nivel de educación) con el fin de mejorar la exactitud de los resultados. *Cluster Survey; Pesquisa de grupos populacionais*

Encuesta de Hogares: Estudio que obtiene información sobre la ocupación de los integrantes de una pareja, el método anticonceptivo que utilizan y/o han utilizado en el pasado, si la mujer está embarazada o amamantando, los nacimientos recientes, el número total de nacimientos y muertes e información sobre la salud reproductiva de la pareja y la historia de planificación familiar que interesa al programa. Las encuestas de hogares se utilizan para conocer el nivel o el indicador con el cuál se comparan los futuros resultados. *Household Survey; Pesquisa domiciliar*

Encuesta de la Comunidad: Estudio de una comunidad en la cual existe o se planea un programa de planificación familiar. En una encuesta comunitaria, los entrevistadores/ investigadores frecuentemente recopilan información sobre los conocimientos, actitudes y prácticas actuales de los anticonceptivos. Puede recopilarse información adicional sobre la percepción de los servicios de un programa (ya sea que las personas encuestadas utilicen o no dichos servicios), la fuente de servicios, ingresos y otros indicadores socioeconómicos que ayudarán a los administradores a planear o mejorar el programa. *Community Survey; Pesquisa sobre a comunidade*

Enfoque de Equipo: Filosofía y técnica que se apoyan en el desarrollo y el trabajo de un grupo de personas que cuenta con habilidades y perspectivas diferentes para identificar y discutir los temas, definir las causas de los problemas (o los éxitos logrados), encontrar soluciones y realizarlas para lograr una meta común. *Team Approach; Abordagem de equipe*

Enfoque de la Prestación de Servicios: Sistema para cubrir y atraer a diferentes grupos de clientes. Los enfoques de prestación de servicios incluyen: servicios comunitarios, servicios clínicos, servicios ofrecidos por la empresa, servicios hospitalarios, servicios domiciliarios y las reuniones comunitarias para ofrecer información, educación, comunicación (IEC) sobre planificación familiar. *Service Delivery Approach; Abordagem da prestação de serviços*

Entrevista de Salida: Contacto que se lleva a cabo con los usuarios cuando salen de la clínica de planificación familiar para registrar su opinión sobre los servicios que recibieron. La entrevista puede consistir en una conversación informal o en la aplicación de un cuestionario más formal que explore un aspecto particular de los servicios. *Exit Interview; Entrevista de saída*

Equipo Interfuncional: Grupo de individuos de diferentes programas, tales como enfermería, servicios de laboratorio, administración y extensión, etc. que trabajan juntos para lograr una meta común. *Cross-Functional Team; Equipe interfuncional*

Erogaciones: Pagos efectuados en efectivo o en cheque. *Expenditures; Dispêndios*

Escala Variable de Tarifas: Sistema para cobrar a los clientes tarifas por servicios en base a los ingresos del hogar y al tamaño de la familia, con lo cual se facilita que los clientes paguen de acuerdo a sus posibilidades. *Sliding Fee Scale; Escala móvel de tarifas*

Esquema de Pagos Compartidos: Sistema de pago de servicios, en donde el usuario paga una parte de la tarifa la cual es complementada por un tercero, puede ser un empleado, una compañía de seguros, o un plan de salud de pre-pago anticipado. *Co-Payment Scheme; Esquema de pagamento compartilhado*

Estabilidad Organizacional: Habilidad de una organización para utilizar en forma efectiva los controles y sistemas administrativos para evitar interrupciones en los servicios pese a los cambios inesperados que pueden surgir en el medio externo o a cambios de personal, especialmente el de mayor jerarquía. *Organizational Stability; Estabilidade organizacional*

Estaciones de Servicios: Las diferentes etapas o sitios de una clínica en los cuales un cliente recibe tipos específicos de servicios. Las estaciones de servicios incluyen frecuentemente: la inscripción con la recepcionista, la determinación de su peso, la medición de la presión arterial, una sesión con un consejero, el examen realizado por una enfermera o médico y el registro de una próxima cita con la recepcionista. *Service Stops; Etapas de serviços*

Estado de Flujo de Fondos: Ver Planilla de Proyecciones del Flujo de Fondos.

Estado de Pérdidas y Ganancias (también conocido como Estado de Ingresos y Egresos): Informe periódico que resume los ingresos y egresos, y que muestra un superávit (ganancia) o déficit (pérdida) durante el período que cubre el informe. *Income Statement; Demonstrativo de lucros e perdas*

Estados Financieros: Informes que cubren un período (mes o año) y que resumen los ingresos y gastos del período (Estado de Ingresos y Egresos) y los activos y pasivos (Balance General) al finalizar el mismo. *Financial Statement; Demonstrativo financeiro*

«**Estancamiento**»: Situación en la cual el rendimiento de un programa—el número de personas que recibe servicios y practica activamente la planificación familiar—se ha nivelado. En muchos casos, un programa que se ha nivelado ha logrado alcanzar una tasa de prevalencia anticonceptiva (TPA) del 40 al 50 por ciento, tiene la capacidad para servir a más clientes y debe considerar nuevas maneras para atraer y retener clientes, reducir las barreras a los servicios, reorganizar programas y sistemas para la prestación de servicios y adoptar otros tipos de decisiones estratégicas que mejorarán el desempeño del programa. *Plateau Effect* or “*Plateauing*”; *Efeito de platô*

Estilo Participativo: Estilo de administración en el cuál el supervisor o administrador trabaja activamente con el personal a su cargo, escucha sus ideas, reconoce sus puntos de vista y logros, promueve las discusiones conjuntas de diversos temas y fomenta la búsqueda de soluciones en forma conjunta. *Participative Style*; *Estilo participativo*

Estrategia: Enfoque o enfoques que sirven para cumplir la misión y que serán utilizados para lograr las metas de la organización o del programa. *Strategy*; *Estratégias*

Estructura de Supervisión: Estructura formal que describe las relaciones de subordinación existentes entre los diferentes cargos y funciones del personal administrativo y del otro personal en una organización. *Supervisory Structure*; *Estrutura de supervisão*

Estructura Organizacional: Estructura interna de autoridad y comunicación de una organización que define la forma como deben manejarse los programas y departamentos, qué tipos de actividades se llevan a cabo por ciertos departamentos o programas y las relaciones funcionales y de supervisión entre el personal y el administrador de dichos departamentos. (Ver también **Diagrama Organizacional**.) *Organizational Structure*; *Estrutura organizacional*

Etapas de Consolidación: La tercera etapa del desarrollo de una organización durante la cual ésta se concentra en el desarrollo y mejoramiento de sus sistemas para optimizar la efectividad administrativa, y su capacidad interna para movilizar y controlar recursos para el autofinanciamiento de la organización y del programa. (Ver **Etapas del Desarrollo de una Organización**.) *Consolidation Stage*; *Fase de consolidação*

Etapas de Crecimiento: Es la segunda etapa del desarrollo de una organización. En esta etapa, las organizaciones formulan una misión

clara, definen las estrategias para lograr dicha misión, plantean metas y objetivos específicos y elaboran y utilizan planes operativos para lograr dichos objetivos. Durante esta etapa, a medida que las actividades y servicios se amplían rápidamente, la dependencia de la organización en los recursos externos para apoyar dichos programas y servicios también se aumenta. (Ver **Etapas del Desarrollo de una Organización.**) *Growth Stage; Fase de crecimiento*

Etapa de Madurez: La cuarta y última fase del desarrollo de una organización durante la cual ésta desarrolla su capacidad para administrarse efectivamente y adaptar su misión, estrategia, estructura y sistemas en respuesta a los retos internos y externos, a fin de mejorar el autofinanciamiento. (Ver **Etapas del Desarrollo de una Organización.**) *Mature Stage; Fase de maduridade*

Etapa de Surgimiento (o Etapa Emergente): La primera etapa en el desarrollo de una organización en la cual la iniciación de servicios es la meta principal. Esta etapa se caracteriza por una definición incompleta o poco clara de la misión de la organización, una estructura organizativa simple, sistemas y programas básicos y una alta dependencia financiera externa. (Ver **Etapas del Desarrollo de una Organización.**) *Emergent Stage; Fase incipiente*

Etapas del Desarrollo de una Organización: Las cuatro etapas que caracterizan el desarrollo de una organización: Surgimiento, Crecimiento, Consolidación y Madurez. Estas etapas se basan en principios que establecen que las organizaciones se desarrollan en forma sistemática a través del tiempo y adquieren distintas características durante cada etapa en lo referente a la misión, estrategia, estructura y sistemas. (Ver **Etapa de Surgimiento, Etapa de Crecimiento, Etapa de Consolidación y Etapa de Madurez.**) *Stages of Organizational Development; Fases do desenvolvimento organizacional*

Evaluación: Estudio de un programa en el cuál pueden utilizarse diversos procesos para recopilar y analizar información a fin de determinar si el programa está cumpliendo las actividades que planteó y la medida en la que ha logrado los objetivos planteados (por medio de estas actividades). Los resultados de una evaluación pueden ser utilizados para conocer en qué áreas es más efectivo el programa y qué modificaciones deben realizarse para mejorarlo. *Evaluation; Avaliação*

Evaluación Rápida: Estudio de corta duración y económico, basado en una muestra y realizado con el fin de determinar el alcance o las causas de un problema o para determinar las necesidades específicas de un cliente o programa que fueron identificadas mediante estadísticas de servicios y otros estudios de mayor envergadura. *Rapid Assessment; Avaliação rápida*

Examen Post-Prueba: Se aplica a todos los clientes, empleados, participantes o cualquier otro grupo específico de personas, después de terminar un programa o durante la ejecución del mismo, con el propósito de medir el progreso hacia los objetivos planeados. *Post-test; Teste final*

Examen Pre-Prueba: Se aplica a los clientes, empleados, participantes o cualquier otro grupo específico de personas que vaya a ser evaluado, ello se hace con el propósito de determinar una base sobre la cual se medirán los futuros resultados. *Pre-test; Pré-teste*

Existencias de Seguridad: Cantidad de producto (número de meses de abastecimiento) por debajo del nivel mínimo que sirve como colchón o amortiguador cuando se presentan fluctuaciones en la demanda de métodos anticonceptivos o se retrasan los embarques de nuevos suministros. *Safety Stock; Estoque de segurança*

Existencias Disponibles (también conocidas como Saldo Disponible): Cantidad de cada anticonceptivo o producto en el inventario en un momento determinado. *Stock on Hand; Estoque disponível*

Existencias en Pedido: Cantidad de existencias de cada tipo de anticonceptivo que fueron solicitadas pero que no han sido aún recibidas (en la clínica o centro). *Stock on Order; Estoque em pedido*

Exoneraciones/Sistema de Exoneraciones y Excepciones: Sistema utilizado para determinar bajo qué condiciones dejará de cobrarse el costo de los servicios a un cliente en particular, o cuándo éste pagará una parte de la tarifa para complementar al cliente con fondos de una reserva constituida para dicho fin. Un sistema de exoneraciones usa un conjunto de criterios estándar para determinar cuales clientes son elegibles para recibir dicho apoyo financiero. *Waivers/Waiver System; Isenção*

Expediente del Cliente (también conocido como Expediente Médico o Historia Clínica): Ficha o formulario que se llena para cada cliente y que contiene información sobre los antecedentes médicos y de

planificación familiar, su estado de salud y los exámenes médicos. Dicha ficha debe incluir (como mínimo) el nombre, dirección, sexo, edad, paridad, historia de salud reproductiva y método anticonceptivo utilizado. La ficha se guarda en la clínica y es actualizado por el personal cada vez que un cliente regresa para solicitar otros servicios. *Client Record (or Medical Record); Prontuário*

Expediente Médico o Historia Clínica: Ver **Expediente del Cliente**.

Extensión («Outreach»): Actividades relacionadas con la información y servicios a la comunidad por fuera de las instalaciones de la clínica o centro, generalmente a través del trabajo realizado con los grupos comunitarios o con voluntarios. *Outreach; Extensão*

Facilitador: Persona que asiste, alienta y apoya a un grupo de gente en forma participativa para realizar un trabajo conjunto, tomar decisiones y resolver conflictos para lograr una meta común. *Facilitator; Facilitador*

Fecha de Expiración: La fecha determinada por el fabricante, luego de la cuál el anticonceptivo o cualquier otro producto no debe ser distribuido o utilizado por los clientes. *Expiration Date; Data de vencimento*

Fondo de Caja Chica: Flujo de fondos separado para cubrir gastos inmediatos en efectivo, que se restituye periódicamente de acuerdo con el monto gastado. *Imprest Fund; Fundo fixo*

Formulario de Flujo de Clientes: Formulario utilizado para registrar la información necesaria para realizar un análisis del flujo de clientes. En el formulario se registra el número del cliente, el método de planificación familiar, el tipo de visita, la hora de llegada a la clínica y el tiempo y la duración de cada contacto con el personal de la misma. *Client Flow Form; Formulário de fluxo de usuários*

Formulario de Informe Trimestral: Formulario utilizado para la rendición de informes trimestrales resumidos tales como el número y tipo de clientes a los que se prestó servicios (nuevos aceptantes y clientes subsecuentes), las cantidades de anticonceptivos (de cada tipo y marca) disponibles al principio del trimestre, las cantidades recibidas y distribuidas durante un período de tres meses, las cantidades de productos solicitadas para el próximo trimestre, cualquier ajuste o pérdidas y los balances finales. *Quarterly Reporting Form; Formulário de relatório/pedido trimestral*

Formulario de Pedido y de Despacho: Formulario utilizado por el administrador de la clínica para solicitar nuevos suministros, por el administrador de la bodega para llenar el pedido y registrar las cantidades despachadas y nuevamente por el administrador para verificar si la clínica ha recibido las cantidades y los tipos correctos de suministros solicitados. *Requisition and Issue Voucher; Formulário de requisição*

Formularios Diarios de Retroalimentación: Cuestionarios de evaluación diseñados para dar a los docentes y administradores una valiosa retroalimentación sobre la satisfacción de los participantes durante la capacitación; se utilizan diariamente. *Daily Feedback Forms; Formulários de feedback diário*

Funciones/Sistemas Administrativos: Las funciones administrativas básicas de planeación, elaboración de presupuestos, determinación de las funciones y responsabilidades del personal, capacitación, supervisión del personal, administración de recursos (incluyendo dinero, anticonceptivos y otros suministros, equipos o servicios del programa), monitoreo de las actividades del programa, evaluación de los logros del programa y administración de los servicios que se ofrecen a los clientes. *Management Functions/Systems; Funções/Sistemas gerenciais*

Funciones del Personal: Las responsabilidades generales que tiene cada uno de los cargos del personal. Por ejemplo, las funciones de los administradores incluyen el liderazgo, la comprensión, la ayuda para resolución de problemas, la asistencia técnica y el estímulo a los demás miembros del personal. *Staff Roles; Papéis funcionais*

Gastos: Todos los costos en que se incurre en la operación de un programa. En el sistema de contabilidad sobre bases devengadas, un gasto se registra en el sistema contable en el momento de incurrirse, antes de efectuar el pago en efectivo. *Expenses; Despesas*

Grado o Nivel: En la descripción de un cargo, es el nivel estándar o rango en el que se basa la escala salarial. Es determinado, en parte, por las habilidades y los requisitos necesarios para efectuar el trabajo. *Grade; Nível salarial*

Gráfica: Se utiliza para analizar datos. La gráfica ilustra las relaciones o patrones existentes entre los números y los conjuntos de números, que serían difíciles de apreciar si sólo se consideran los datos sin procesar. (Ver Gráfica Lineal, Gráfica de Barras y Gráfica de Sectores.) *Graph; Gráfico*

Gráfica de Barras: Gráfica que representa datos o conjuntos de datos en barras horizontales o verticales de tal forma que la relación entre los datos pueda verse e interpretarse con mayor facilidad. Pueden utilizarse gráficas de barras para analizar la mayor parte de los tipos de datos sobre servicios y mostrar las diferencias entre varias categorías de datos, tales como el número de usuarias de anticonceptivos, no usuarias y clientes que abandonan el método. *Bar Chart; Gráfico de barras*

Gráfica de Flujo de Información: Gráfica que muestra los tipos de información (los indicadores) que serán recolectados, cómo serán recolectados y difundidos, quién los recolectará, a quién serán enviados, cómo serán utilizados y el nivel de detalle que se requiere. Esta gráfica tiene como propósito asegurar un flujo apropiado de la información en la secuencia correcta y comunicar al personal cómo funciona el sistema de información. *Information Flow Table; Tabela de fluxo de informação*

Gráfica de Gantt: Ver Cronograma de Actividades del Proyecto.

Gráfica de Sectores: Esquema que representa los datos resumidos o porcentajes a modo de tajadas de un círculo o torta, para que pueda verse y analizarse más fácilmente la relación entre los datos. Las gráficas de sectores pueden utilizarse para analizar la mezcla de métodos de cualquier tipo de cliente o de todos los clientes en un programa o clínica. Las gráficas de sectores permiten a los administradores comparar las proporciones y representar en forma resumida los datos correspondientes a un período específico, tales como un mes, un trimestre o un año. *Pie Chart; Gráfico de torta*

Gráfica Lineal: Gráfica que representa los datos o el conjunto de datos que han sido recopilados durante un período. Los datos son registrados en una gráfica que corresponde a los intervalos de tiempo estándar unidos por una línea que conecta los puntos marcados. La línea de la gráfica permite a los administradores apreciar las tendencias de los datos (aumento, disminución o ausencia de cambios) a través de un período. Frecuentemente se utiliza para analizar las tendencias de los nuevos aceptantes, los usuarios continuos, los «abandonos», los nuevos aceptantes de un método en particular y otros. Las gráficas lineales (actualizadas regularmente) ayudan a los administradores a seguir una tendencia a través de un período y adoptar las medidas necesarias para manejar dicha tendencia. *Line Graph; Gráfico linear*

Gratificación: Recompensa en efectivo o en especie, entregada en forma adicional o en lugar del salario de una persona, como un plan de salud, cuotas de afiliación, comida gratuita, o estacionamiento.

Perquisites; Gratificações

Grupo Focal: Discusión planeada y guiada con la participación de un grupo seleccionado de participantes para examinar un tema o varios temas específicos. Es un método cualitativo para obtener información. Los resultados de las discusiones del grupo focal se complementan generalmente o sirven para explicar mejor los datos cuantitativos obtenidos mediante encuestas u otros métodos cuantitativos. *Focus Group; Grupo de discussão*

Grupo Objetivo: Uno o varios grupos específicos de la población que se beneficiarán de un programa. El grupo objetivo estará compuesto por todos o por una parte de los usuarios potenciales, tales como los adolescentes, las mujeres embarazadas, los residentes rurales o los residentes de un área geográfica determinada. *Target Group; População-alvo*

Guías de Observación: Forma diseñada para ayudar al capacitador o al supervisor a registrar, mediante la observación, la comprensión del estudiante de los temas enseñados. *Observation Guides; Guias de observação*

«**H**acer las Cosas Correctas»: Lema de una administración moderna que impulsa la solidez programática, estratégica y ética de un programa. Los administradores que se preocupan por «hacer las cosas correctas» tienen en mente la dirección estratégica de un programa u organización y consultan frecuentemente la misión, las metas y los objetivos que respaldan sus decisiones. *“Doing the Right Things”; “Fazendo as coisas certas”*

«Hacer las Cosas en Forma Correcta»: Lema de una administración moderna que promueve la forma más efectiva y eficiente de llevar a cabo las actividades. Los administradores se preocupan por «hacer las cosas en forma correcta» al realizar las operaciones cotidianas de un programa. *“Do Things in the Right Way”; “Faça as coisas da forma certa”*

Histograma: Tipo de gráfica de barras utilizado para ilustrar datos de una categoría única y de valores continuos, tales como la edad, que puede agruparse en 20–24, 25–29, 30–34, etc. Una gráfica de barras normal se utiliza para registrar los datos que representan diferentes

categorías, tales como usuarios de anticonceptivos, no usuarios de anticonceptivos, residencia en áreas rurales o urbanas, etc. (Para mayor información sobre los histogramas y las gráficas de barras, favor consultar el Volumen II, Número 1 de Actualidad Gerencial, «La Utilización del PMC para Reforzar la Planificación Familiar» y el suplemento, Instrumentos Gerenciales para el PMC.) *Histogram;* **Histograma**

Hoja de Registro: Tabla utilizada para recopilar y organizar datos. Las hojas de registro se utilizan para hacer un listado de los tipos de datos que serán obtenidos y para registrar el número de eventos u observaciones que se cuentan en cada categoría. *Tally Sheet; Folha de registro*

Honorarios Profesionales: Los costos derivados generalmente de contratos con individuos para la prestación de servicios especializados, tales como conferencias, capacitación y evaluación, a diferencia de los costos por contratos de largo plazo con instituciones ajenas al programa para la oferta de servicios como el mantenimiento de vehículos, los servicios de conserjería, propaganda o servicios de promoción los cuales se denominan servicios adquiridos. (Ver Servicios Adquiridos.) *Professional Fees; Honorários*

Impacto: Es la medida en la que el programa ha cambiado o mejorado los conocimientos, actitudes, comportamiento o salud de los participantes en un programa de planificación familiar y salud reproductiva. *Impact; Impacto*

Indicador: Elemento que indica cierta condición, capacidad o medida numérica que, al registrarse, recopilarse y analizarse, facilita que los conceptos más complejos sean más susceptibles de medición y permite a los administradores y evaluadores comparar los resultados reales del programa con los resultados que se esperan. *Indicator; Indicador*

Información de Desempeño: Información que se requiere para planear los objetivos de un programa y para evaluar el impacto de las actividades del mismo en la población objetivo. *Performance Information; Informações de desempenho*

Información Operacional: Información que se requiere para planear las actividades del programa tales como el uso del tiempo, el personal y el dinero. También se utiliza para evaluar el funcionamiento de un programa de planificación familiar. *Operational Information; Informações operacionais*

Información sobre el Proceso: A diferencia de la información de resultados la cual identifica los productos, resultados o logros (en términos numéricos), la información sobre el proceso es cualitativa y provee información acerca de las formas como se utiliza a los individuos y materiales para producir resultados específicos. Por ejemplo, al utilizar la información sobre el proceso, los administradores pueden determinar la causa de un desabastecimiento de anticonceptivos (un resultado negativo) mediante el análisis de cada (proceso) paso del sistema logístico. *Process Information; Informação sobre processos*

Informe de Ejecución del Presupuesto: Informe que compara los ingresos y gastos actuales con aquellos proyectados en el presupuesto. *Budget Performance Report; Relatório de execução orçamentária*

Informe de Ingresos: Informe diario, mensual o trimestral sobre el dinero o equivalente recibido por concepto de ventas, servicios o tarifas. En el sistema de costos sobre bases devengadas, los ingresos se registran cuando se alcanzan y no cuando se reciben el efectivo o los bienes. *Revenue Report; Demonstrativo de receitas*

Informe de Resultados: Información sobre los productos o logros (en términos numéricos) de las actividades de un individuo o programa a través de un período específico. *Output Information; Informação de resultado*

Informe por Uso de Vehículos: Bitácora que registra el uso de los vehículos. En ella se incluye la fecha, el destino, el propósito del viaje, la lectura inicial y final del odómetro, el combustible consumido y las reparaciones. Se utiliza para calcular el costo por milla o kilómetro y para controlar y monitorear los gastos. *Vehicle Usage Report; Relatório de uso de veículos*

Informes Financieros: Sistema establecido para la rendición de informes periódicos sobre las transacciones y la situación financieras de una organización o programa. *Financial Reporting; Elaboração de relatórios financeiros*

Informes Programáticos: Sistema o proceso establecido para la rendición de información detallada sobre las actividades desarrolladas durante un período específico. Los informes programáticos son generalmente narrativos y sólo reportan información no financiera sobre las actividades y el progreso alcanzado para el logro de los objetivos. *Programmatic Reporting; Relatórios programáticos*

Ingresos, Entradas, Recibos: En contabilidad de caja, este término se refiere al efectivo recibido. Es todo dinero o su equivalente recibido por la venta, servicios, honorarios y donaciones. En el caso de las donaciones, solamente la porción que ha sido erogada se considera un ingreso; el saldo debe ser devuelto al donante. En sistemas de acumulación, los ingresos son registrados cuando se devengan y no cuando se recibe el bien o el efectivo. *Revenues; Receitas*

Institucionalización: La adopción de una actividad, sistema o práctica por una organización o programa, en la medida que cualquiera de estas continuarán operando pese a los cambios de personal y en forma independiente de los insumos o aportes externos.

Institutionalization; Institucionalização

Insumos: Recursos utilizados en un programa. *Inputs; Insumos*

Integración/Servicios Integrados: Se refiere a un programa que combina servicios de planificación familiar con servicios de salud materna e infantil, nutrición, vacunación y otros servicios de salud reproductiva, tales como el control y tratamiento de enfermedades de transmisión sexual. *Integration/Integrated Services; Integração/Serviços integrados*

Integración Tipo «Embudo»: Se utiliza para describir un enfoque de prestación de servicios integrados. La integración tipo «embudo» se da casi siempre en una agencia u organización que separa sus diversos programas verticalmente a nivel nacional y distrital, pero integra los programas y servicios a nivel de la clínica/comunidad. (Ver también Integración Tipo «Reloj de Arena».) *“Funnel” Approach; Funnel Approach*

Integración Tipo «Reloj de Arena»: La integración tipo «reloj de arena» se utiliza para describir un enfoque de prestación de servicios integrados, e ilustra un programa combinado de naturaleza vertical y horizontal en el cuál el personal a nivel nacional se organiza en reparticiones separadas para planificación familiar, vacunación, control de enfermedades infecciosas, nutrición, salud materna, etc. Uno o más individuos coordinan los programas a nivel regional o distrital, y los proveedores de servicios son asignados a diversos programas separados. (Ver también Integración Tipo «Embudo».) *“Hourglass” Approach; Hourglass Approach*

Intervalo entre Pedidos: Número determinado y pre-establecido de meses que transcurre entre pedidos de suministros anticonceptivos. El intervalo entre pedidos debería determinarse en forma individual para

cada método anticonceptivo para que se ajuste a los niveles de existencias máximo y mínimo. *Order Interval; Intervalo de reposição (ou Período de inventário)*

Inventario: La cantidad de existencias (anticonceptivos, bienes y otros elementos de la clínica) que se encuentran disponibles (para utilizarse por una clínica o programa) en un momento determinado. *Inventory; Inventário*

Junta Administrativa: Grupo formal de asesores que brinda una perspectiva general de la organización desde el punto de vista estratégico y financiero y se responsabiliza de mantener y promover su estabilidad y su autofinanciamiento. *Managing Board; Conselho de gerenciamento*

Junta de Asesores: Grupo de profesionales externos con amplia experiencia que se responsabilizan en asesorar al personal gerencial de mayor jerarquía de una organización o programa. Una junta de asesores cuenta generalmente con una estructura más informal que la de una junta directiva, pero puede asumir responsabilidades similares, tales como ayudar al personal gerencial de mayor jerarquía a formular la misión y las normas de la organización, definir las directivas estratégicas y ofrecer una visión general del estado financiero de la organización o programa. *Advisory Board; Comitê de assessoria*

Junta Directiva: Una junta directiva está generalmente compuesta por un grupo de profesionales con diferentes habilidades y experiencia que se responsabiliza de supervisar la estabilidad de la organización. A menudo las juntas son un requisito legal para una organización con o sin fines de lucro. Dado que los miembros de la junta directiva no son empleados de la organización y el trabajo que realizan es voluntario, las juntas directivas pueden guiar a la organización en forma efectiva y objetiva ya que no hay un incentivo financiero. Las áreas de responsabilidad incluyen: desarrollar un plan estratégico, apoyar el liderazgo y crecimiento de la organización, hacer supervisión financiera, mantener las relaciones entre la comunidad y el gobierno, asegurar la oferta de servicios de alta calidad y manejar las actividades propias de la junta directiva. *Board of Directors; Conselho consultivo*

Listas de «Asuntos Pendientes»: Lista informal de las actividades y tareas que deben realizarse en un período corto, generalmente menos de un mes. Debe revisarse continuamente para incorporar nuevas actividades y para verificar las que ya se realizaron. *“To Do” Lists; Lista de pendências*

Lista de Verificación para la Auto-Evaluación: Ver Normas de Autoevaluación.

Lluvia de Ideas: Actividad de grupo que permite que la gente genere ideas, formule preguntas y proponga soluciones en forma fluida. *Brainstorming; Brainstorming*

Local o Punto de Distribución: Sitio final de entrega en el cual los usuarios reciben sus anticonceptivos (clínica, farmacia, trabajadores de Servicios Comunitarios, etc.). *Outlet; Local de dispensação*

Mantenimiento de la Cadena de Frío: Manejo de un sistema de congeladores, neveras, contenedores de hielo seco y otros recipientes utilizados para mantener la temperatura apropiada de las vacunas desde la fábrica hasta el sitio de administración. *Cold Chain Maintenance; Manutenção da corrente do frio*

Manual del Personal: Documento que detalla las políticas de personal y los procedimientos administrativos de una organización, incluyendo una descripción de la estructura de la organización (organigrama) y las obligaciones del personal. *Personnel Manual; Manual do funcionário*

Mapa PAEL: Representación gráfica de la ubicación de las PAreas Elegibles en una comunidad o aldea (PAEL generalmente son parejas casadas en edad reproductiva, sin embargo la definición de pareja elegible varía según el país), que muestra dónde viven y el tipo de método anticonceptivo que están utilizando actualmente. Los trabajadores de campo utilizan generalmente este tipo de mapas para realizar un seguimiento de la situación reproductiva de cada pareja y cualquier cambio de método anticonceptivo que realice. *ELCO Map; Mapa CAEL*

Mapeo: Proceso mediante el cual se registra información o datos en un diagrama o plano de una comunidad, aldea u otro territorio definido con el propósito de monitorear cambios en los datos. *Mapping; Mapeamento*

Matriz (también conocida como Tabla Comparativa): Tabla utilizada para analizar dos o más conjuntos o tipos de información (tales como el número de usuarios de cada método anticonceptivo por tipo de cliente, ya sean nuevos aceptantes o visitas subsecuentes). Puede utilizarse también una tabla para comparar los procesos o actividades con un conjunto de criterios que reflejen las prioridades de la organización, los recursos y las limitaciones a fin de ayudar a los administradores a fijar prioridades sobre las áreas que deben mejorarse. *Matrix; Matriz (ou Tabela comparativa)*

Mercadeo: Actividades relativas al diseño y determinación de precios de los bienes y servicios para que éstos sean adquiridos o utilizados, para informar al público sobre los servicios disponibles y los precios de los mismos y promover el valor de dichos bienes y servicios con el propósito de generar demanda. *Marketing; Marketing*

Mercado de Servicios: Area o región a las cuales un programa intenta llegar mediante la oferta de servicios a la población. *Service Marketplace; Mercado-alvo (População-alvo)*

Mercadeo Social: Estrategia diseñada en base a la comercialización de productos en el mercado por la cual se promocionan, distribuyen y venden los anticonceptivos y otros productos relacionados con la salud sexual y reproductiva, a precios relativamente mas bajos que en lugares ya existentes. El mercadeo social promueve el uso de mensajes de salud reproductiva y planificación familiar a diferentes sectores de la población, utilizando medios comerciales, tales como la radio, los avisos de prensa y la televisión para ofrecer información, educación y comunicación en planificación familiar. *Social Marketing; Marketing social*

Meses de Suministros: Este término se utiliza para expresar la cantidad de suministros disponible (de un anticonceptivo o artículo específico) en relación con el número de meses que duraría esta cantidad si se distribuye a las tasas (promedio) actuales. Es la cantidad disponible (del anticonceptivo o artículo específico) dividida por la tasa mensual de consumo promedio de dicho producto. *Months of Supply; Meses de reservas*

Metas: Objetivos muy específicos a corto plazo y que pueden ser medidos en términos numéricos . Deben ser medibles, apropiadas, temporales, específicas y realistas y pertenecen a un componente específico del programa. *Target; Metas*

Metodología: Medios y procedimientos lógicos mediante los cuales un programa o enfoque se pone en ejecución, tales como, la capacitación en servicio contra la capacitación formal. *Methodology; Metodologia*

Métodos de Corto Plazo: Anticonceptivos que mantienen su eficacia durante un tiempo relativamente corto. Los expertos difieren sobre cuáles métodos deben incluirse bajo esta definición. Algunos expertos incluyen solamente a los espermicidas, diafragmas y condones, mientras que otros también incluyen los anticonceptivos orales. *Short-Term Methods; Métodos de curta duração*

Métodos de Larga Duración (o Métodos de Largo Plazo): Métodos anticonceptivos que siguen siendo efectivos durante un período relativamente largo. Los expertos pueden tener divergencias sobre los métodos así definidos. Algunos expertos incluyen solamente a los DIUs, implantes e inyectables, otros consideran las anticonceptivas orales y otros incluyen también la esterilización. *Long-Acting Methods; Métodos de longa duração*

Mezcla de Métodos: Resumen, expresado generalmente como porcentajes, que muestra la proporción de todos los usuarios (de una población general o específica) que está utilizando determinado anticonceptivo. *Method Mix; Distribuição dos métodos*

Micro-Administrar: La práctica de supervisar en forma innecesaria y excesiva al personal y las actividades que éste desempeña. *Micro-Manage; Microgerenciar*

Misión de la Organización: Ver Declaración de Misión.

Monitoreo: Proceso de verificación periódica de la situación de un programa, para determinar si las actividades se están cumpliendo en la forma planeada. *Monitoring; Monitoramento*

Motivación del Cliente: Información, educación, discusión o actividades promocionales que sirven para alentar a un cliente o a un cliente potencial a utilizar o continuar utilizando en forma regular anticonceptivos y servicios de salud reproductiva. *Client Motivation; Motivação do cliente*

Motivación del Personal: Las actividades del personal o del supervisor de una organización que reafirman la importancia del trabajo realizado para lograr los objetivos del programa y mejorar las habilidades, la motivación y las calificaciones del personal. Las acciones o actividades de motivación incluyen la capacitación, la retroalimentación positiva y constructiva en forma regular, la apreciación por el trabajo que realiza el personal y su contribución a la resolución de problemas. *Staff Motivation; Motivação do pessoal*

Norma (o Guía) Clínica: Lista de estándares médicos que debe seguir el personal. Esta contiene una descripción detallada de los procedimientos médicos y los patrones de calidad de los servicios que aseguran la protección y salud de los clientes de planificación familiar. *Clinic Protocol; Protocolo clínico*

Normas de Auto-Evaluación (también conocidas como Lista de Verificación para la Auto-evaluación): Una serie de listas de verificación o pautas que formulan diferentes preguntas para evaluar las habilidades del personal o el rendimiento o funcionamiento de un programa. *Self-Evaluation Guidelines; Guia de auto-avaliação*

Normas de Despidos: Norma estándar, generalmente establecida en el manual de personal, describe los términos de despido de un empleado y los derechos del mismo al ser despedido. *Termination policy; Política de demissão*

Normas para Manejo de Quejas y Reclamos: Política estándar, generalmente establecida en el manual de personal, describe los procedimientos mediante los cuales las quejas de los empleados se transmiten, procesan y resuelven. *Grievance Policy; Política de registro de queixas*

Núcleo del PMC (o Grupo Interno para el PMC): El núcleo del PMC utilizado en un programa de mejoramiento continuo de la calidad, está conformado por un grupo de personas seleccionadas para dirigir el PMC. El grupo se responsabiliza de la planeación y ejecución del proceso, el arranque del mismo, la elaboración de materiales de capacitación, la organización y capacitación de todo el personal y el apoyo a todos los niveles de la organización. *CQI Core Group; Equipe de Melhoria do Qualidade (EMQ)*

Número de Lote: Código que se asigna a un producto farmacéutico para diferenciarlo cuando éste se fabrica en diferentes fechas. *Lot Number; Número de lote*

Objetivos/Metas de Desempeño: Resultados finales que una organización o empleado individual esperan lograr al final de un período específico. Las metas de desempeño se relacionan generalmente con un período más corto (varios meses) y se refieren a tareas muy específicas. Los objetivos de desempeño se refieren a períodos más largos (un año) y determinan el tipo y alcance de las actividades que una organización, programa o miembro del personal deberán llevar a cabo para lograr los resultados deseados. *Performance Targets and Objectives; Objetivos de desempenho*

Objetivos Específicos: Resultados esperados o expectativas de un programa; representan cambios en el conocimiento, actitudes o comportamientos de los clientes del programa; se describen en términos medibles e indican un período específico dentro del cuál se

lograrán. Los objetivos deben ser MATER: Medibles, Apropiados, Temporales, Específicos, y Realistas. *Objectives; Objetivos gerais*

Objetivos Generales: Los beneficios a largo plazo del programa para la población seleccionada, definidos en términos generales. *Goals; Objetivos específicos*

Oportunidad Perdida: Ocasión que ofrecía una oportunidad de realizar una actividad beneficiosa (prestación de servicios, retroalimentación del personal, etc.) pero que fue desaprovechada. *Missed Opportunity; Oportunidade perdida*

Organigrama: Ver Diagrama Organizacional.

Organización Incipiente (o de Arranque): Generalmente una organización pequeña en su primera etapa de desarrollo. Muchas organizaciones incipientes se caracterizan por un liderazgo altamente creativo, iniciativas muy innovadoras y un personal reducido pero altamente motivado. *Start-Up Organization; Organização recém-criada*

Organización Interna: La estructura interna y el ordenamiento de una organización o programa en la asignación de las diferentes áreas funcionales y la relación entre éstas, incluidas la planeación, la elaboración de presupuestos, la administración financiera, la supervisión y otras. La organización interna de un programa es particularmente importante a medida que los programas se descentralizan y/o tienden a integrarse en uno solo. *Internal Organization; Organização interna*

Paquete de Servicios: Convenio entre un comprador y un proveedor de servicios de salud y planificación familiar con respecto a un conjunto convenido de servicios a cambio de un precio predeterminado (generalmente una tasa mensual por cada miembro). *Managed Care; Plano de saúde*

Participación Comunitaria: Como componente crítico de los programas de planificación familiar, la participación de la comunidad puede adoptar diversas formas; se da cuando los miembros de la comunidad y el gobierno del lugar desempeñan un papel importante en el manejo del programa local de planificación familiar. Igualmente, cuando aportan dinero o materiales, o tiempo de trabajo voluntario, creando así un sentimiento de pertenencia del programa y la aceptación de la responsabilidad en cuanto del logro de los objetivos planteados. *Community Participation; Participação comunitária*

Partida o Rubro: Categoría presupuestal, catálogo de cuentas o informes financieros que representa una cuenta, la cual es utilizada para registrar transacciones de un tipo particular de ingreso, egreso, activo o pasivo. *Line Item; Item orçamentário*

Pasivos: Obligaciones o deudas contraídas con los proveedores, empleados, bancos o el gobierno. *Liabilities; Passivos*

Pedido de Emergencia: Pedido de anticonceptivos o suministros que se hace fuera del cronograma normal de pedidos, generalmente cuando las existencias han disminuido agudamente debido a un incremento imprevisto de la demanda. Los pedidos de emergencia se hacen generalmente por cantidades que aumenten el nivel de existencias y cubran la demanda hasta el próximo pedido, tomando en cuenta la cantidad que será distribuida mientras aquél se recibe.

Emergency Order; Pedido de emergência

Pensamiento Estratégico: Habilidad administrativa crítica que requiere que la persona posea la habilidad para evaluar la Misión de un programa, sus metas futuras y el contexto externo en el que trabaja. El pensamiento estratégico hace necesario que los administradores examinen si sus programas están «haciendo las cosas correctas» para cumplir su misión. *Strategic Thinking; Pensamento estratégico*

Perfil del Cliente: Representación numérica y/o porcentual de las características más importantes de los clientes de un programa. El perfil de un cliente permite que los administradores conozcan mejor los diversos tipos de clientes a los que presta servicios el programa (en algunos casos), las necesidades prioritarias de dichos clientes, para que el programa pueda prestarles mejores servicios y atraer nuevos clientes con necesidades similares. *Client Profile; Perfil dos clientes*

Plan de Acción: Elaborado por un gerente y por el personal a su cargo, un plan de acción detalla las metas y objetivos del programa así como las actividades que se desarrollarán para lograrlos. El plan de acción cubre generalmente un período de un año, determina cuál es la persona o personas responsable(s) de la ejecución de cada actividad, muestra cuándo debe concluir cada una de éstas e indica cuáles son los recursos financieros necesarios. (Ver también **Plan Operativo**.)

Action Plan; Plano de ação

Plan de Negocios: Desarrollado a menudo con el propósito de captar financiamiento para un programa o proyecto, un plan de negocios detalla las metas, actividades, fuentes de ingresos, otros recursos financieros y el cálculo de los ingresos anticipados que serán generados por el negocio o actividad. *Business Plan; Plano de negócios*

Plan de Trabajo: Documento elaborado por el administrador y el personal que cubre un período específico, enumera todas las actividades planeadas, la fecha en la cual éstas se completarán, los recursos que se requerirán y las personas responsables de su ejecución. *Work Plan; Plano de trabalho* (ou *Plano operacional*)

Plan de Visita del Supervisor (también conocido como Plan de Sesión): Lista de verificación utilizada por los supervisores en la cual se resumen los aspectos, habilidades y estadísticas que deben controlarse durante cada visita de supervisión. Dicho plan debe incluir también las actividades de apoyo del programa, tales como la recolección de formularios y el control de suministros además de cualquier otra actividad posterior a la sesión que debe llevar a cabo el supervisor. *Supervisor's Visit Plan* (or *Session Plan*); *Plano de visita de supervisão* (ou *Plano de sessão*)

Plan Estratégico: Documento que resulta de la planeación (estratégica) de largo plazo. Generalmente cubre un período mínimo de cinco años, plantea la misión y las metas del programa, fija prioridades para las estrategias y formula la base financiera para lograr dichas metas. *Strategic Plan; Plano estratégico*

Plan Operativo: A diferencia del plan estratégico (el cual plantea las estrategias o iniciativas generales que utilizará un programa para lograr sus objetivos), un plan operativo plantea los proyectos o actividades específicos (de acuerdo con el plan estratégico) que se llevarán a cabo y el cronograma y los recursos necesarios para completar dichos proyectos o actividades. (Ver también el **Plan de Acción**.) *Operational Plan; Plano operacional*

Planeación: Proceso continuo de análisis de datos, tomas de decisiones y formulación de planes para el futuro, con miras a lograr los objetivos del programa. *Planning; Planejamento*

Planeación de Actividades: Proceso de definición de las actividades, la planeación de la secuencia de las mismas y la identificación de los recursos (humanos, financieros y materiales) que se utilizarán para llevar a cabo dichas actividades a fin de lograr los resultados deseados. *Activity Planning; Planejamento do trabalho*

Planeación Estratégica: Proceso para planear a largo plazo, en un período de tres a cinco años. Este proceso incluye la fijación de objetivos generales, estrategias y objetivos específicos para el programa. *Strategic Planning; Planejamento estratégico*

Planilla de Actividades de Planificación Familiar: Formulario utilizado algunas veces en las clínicas con mayor movimiento a manera de formulario intermedio entre el Registro Diario de Actividades y el Resumen Mensual. Los totales del Registro Diario de Actividades se transfieren a la Planilla cada día, luego se suma el total del mes y se transfiere al Resumen Mensual de las Actividades de Planificación Familiar. *Family Planning Activities Worksheet; Planilha de atividades de planejamento familiar*

Planilla de Proyecciones del Flujo de Fondos (también conocido como Estado de Flujo de Fondos): Proyección de los ingresos y desembolsos en efectivo utilizados para identificar los excedentes y déficits potenciales de efectivo. *Cash Flow Projection Worksheet; Demonstrativo de fluxo de caixa*

Posición Financiera: El estado financiero de una organización en un momento determinado. La posición financiera indica la situación financiera general de la organización, tomando en cuenta los activos y pasivos actuales y los ingresos y gastos proyectados. *Financial Position; Posição financeira*

Premio al Mérito: Ascensos o recompensas monetarias que se dan a los empleados en reconocimiento de su desempeño sobresaliente. *Merit Awards; Prêmio*

Presupuesto Consolidado: Documento que integra la información de los ingresos y egresos proyectados de todos los donantes, programas o instalaciones dentro de la misma institución. *Consolidated Budget; Orçamento consolidado*

Prevalencia de Uso de Anticonceptivos: Porcentaje de todas las mujeres en edad reproductiva (MER) o mujeres casadas en edad reproductiva (MCER), cuya edad fluctúa entre los 15 y los 49 años que están utilizando un método anticonceptivo. La prevalencia anticonceptiva generalmente se refiere al uso de todos los métodos, pero puede darse en forma separada para los métodos modernos (píldoras, DIUs, implantes, inyectables, condones, diafragmas, capuchones cervicales y esterilización voluntaria). La prevalencia se calcula dividiendo el número de MER o MCER que están utilizando un método (numerador) por el número total de MER o MCER (denominador). *Contraceptive Prevalence; Prevalência de uso de anticoncepcionais*

Primera Visita o Primera Consulta de un Cliente: Ver Cliente Nuevo.

Primero en Expirar, Primero en Salir (PEPS): Sistema de administración de suministros en el cual los productos con las fechas de expiración más próximas, se distribuyen primero y los productos con fechas de expiración posteriores, sólo se distribuirán cuando se hayan agotado los de fecha de expiración más reciente. *First-to-Expire, First-Out (FEFO); Primeiro a entrar, primeiro a sair (PEPS)*

Privatización: Este término se refiere a la transferencia de funciones administrativas específicas, como la adquisición de productos anticonceptivos, la logística y la capacitación, a organizaciones privadas sin o con fines de lucro que están fuera de la estructura gubernamental. A pesar de utilizarse frecuentemente para describir una forma de descentralización, algunos expertos creen que la privatización no es una forma de descentralización, porque, al privatizar, un gobierno se desliga de la responsabilidad en lugar de transferir el poder a los niveles inferiores. *Privatization; Privatização*

Proceso de Mejoramiento Continuo de la Calidad (PMC): Técnica estructurada de uso cíclico para mejorar los sistemas y procesos de una organización o programa. El PMC incluye la identificación de un área donde existe una oportunidad de mejoramiento, la definición del problema identificado en dicha área, el resumen de la secuencia de actividades (el proceso) que ocurren en dicha área y la determinación de los resultados deseados del proceso y los requisitos necesarios para lograrlos. Asimismo, la selección de los pasos específicos para estudiar, recopilar y analizar los datos del proceso, adoptar medidas correctivas y controlar los resultados de dichas acciones. El PMC se basa en un enfoque de equipo y requiere del desarrollo de equipos compuestos por personal de diferentes áreas y niveles funcionales de la organización. El PMC asume que cualquier sistema puede ser mejorado siempre y por consiguiente, enfatiza un proceso de mejoramiento constante que requiere de un compromiso a largo plazo y un trabajo de grupo efectivo. *Continuous Quality Improvement (CQI); Melhoria Contínua da Qualidade (MCQ)*

Proceso de Supervisión en Equipo: Cualquier sistema establecido para la supervisión del personal utilizando un enfoque participativo de equipo que vincule a los supervisores y al personal en todo el proceso. *Team Supervision Process; Processo de supervisão em equipe*

Proceso de Trabajo: Secuencia de actividades que se llevan a cabo para completar una tarea. Por ejemplo, el proceso de trabajo para el registro de un cliente en una clínica incluye el saludo al cliente, la

anotación de su nombre, la verificación para determinar si se trata de un cliente nuevo o subsecuente, la apertura de un nuevo expediente y el llenado de los formularios necesarios, o la ubicación del expediente del cliente, el cobro de la cuota de ingreso (si fuese apropiado), el ofrecimiento de una silla al cliente para que espere hasta que pueda recibir atención y la notificación al personal encargado que el cliente está esperando ser atendido. *Work Process; Processo de trabalho*

Programa de Cobro de Tarifas por Servicios: Programa que cobra una tarifa por cada servicio ofrecido por el programa o clínica. En un programa de cobro de tarifas por servicios, hay generalmente una tarifa diferente por cada tipo de servicio en base a su costo real. En dicho programa, una cliente nueva que recibe sus primeros ciclos de píldoras generalmente pagará más que una usuaria continua que regresa para reabastecerse. Esto se debe a que una cliente nueva recibe servicios más completos en su primera visita que una cliente subsecuente que solo acude a la clínica para reabastecerse de píldoras. *Fee-For-Service Program; Programa de cobrança de tarifas por serviço prestado*

Programa para Aumentar la Tasa de Continuidad de Usuarios Activos: Enfoque sistemático desarrollado para aumentar la proporción de usuarios continuos (activos) en un sistema de servicios. Para establecer un programa para mejorar la continuación en servicios de planificación familiar debe determinarse para cada centro de servicios una tasa de continuación aceptable y hacer el seguimiento periódico tanto a los usuarios nuevos como a los activos. *User Continuity Program; Programa de aumento da taxa de continuidade*

Protocolo de Supervisión: Sistema de supervisión del personal (clínico y no clínico). Un protocolo debe describir claramente los procedimientos y cronogramas de supervisión, la filosofía de la organización sobre la supervisión, las herramientas utilizadas para una supervisión efectiva (tales como las descripciones de trabajo y los objetivos de desempeño), los criterios para los ascensos y las técnicas para motivar y apoyar al personal. *Supervisory Protocol; Protocolo de supervisão*

Proyecciones Basadas en el Servicio: Cálculos basados en un análisis de los servicios de un programa y en el número proyectado de clientes que éste espera atender. *Service-Based Forecasts, Projeção com base na prestação de serviços*

Proyecciones Basadas en Información Censal o en Encuestas Demográficas: Cálculos de necesidades de anticonceptivos que se basan en la proporción de la población objetivo que el programa

piensa cubrir y el nivel proyectado de demanda para cada método anticonceptivo. *Population-Based Forecasts; Projeção com base em dados demográficos*

Proyecciones Basadas en la Distribución: Método para proyectar necesidades de anticonceptivos que permite conocer estimados sobre el número de anticonceptivos requeridos basándose en las cantidades previas distribuidas por la bodega a la clínica o centro de distribución. *Distribution-Based Forecasts; Projeção com base na distribuição*

Punto de Equilibrio: Volumen de actividad en el cuál los ingresos de las operaciones son iguales a los gastos de operación. *Break-Even Point; Ponto de equilíbrio*

Razón: Proporción obtenida mediante la división de una cantidad entre otra cantidad. Por ejemplo, 18 enfermeras de planificación familiar (numerador) divididas entre seis clínicas (denominador) da una razón de tres enfermeras por clínica. *Ratio; Razão*

Recaudación de Fondos: Proceso para lograr apoyo financiero de los grupos comunitarios, unidades gubernamentales locales o centrales, organismos o individuos, donantes locales o internacionales y otros. *Fund Raising; Arrecadação de fundos*

Reconocimiento del Desempeño: Procedimiento para evaluar el desempeño de un empleado, se efectúa en intervalos determinados, generalmente anuales o semianuales. *Performance Appraisal; Avaliação de desempenho*

Recursos: Medios disponibles para efectuar las actividades planeadas, tales como personal, equipos y dinero. *Resources; Recursos*

Registro Diario de Actividades: Control diario del número de visitas de los clientes a una clínica, subdividido de acuerdo al tipo y a las cantidades de anticonceptivos suministrados a cada tipo de cliente (usuario nuevo o subsecuente). Debe obtenerse diariamente el número total de visitas de los clientes y el número total de cada tipo de anticonceptivo distribuido. *Daily Activity Register; Registro diário de atendimento (RDA)*

Relaciones Públicas: Actividades para la promoción del programa, servicios e imagen de una organización ante el público. *Public Affairs; Relações públicas*

Remuneración: Pago por los servicios que se prestan a una institución. *Remuneration; Remuneração*

Rendimiento de la Clínica: El rendimiento de la clínica se mide frecuentemente contando el número de clientes y/o el número de nuevos aceptantes y usuarios subsecuentes a los cuales la clínica presta servicios durante un período específico y cuya evaluación se efectúa en base a objetivos fijados previamente. *Clinic Performance; Desempenho da unidade de saúde*

Requisitos Previos («Benchmarks»): Objetivos o criterios establecidos que deben lograrse en un período específico. A menudo estos requisitos se fijan como incentivos para que un programa logre los objetivos a corto plazo los cuales, una vez logrados, califican al programa para recibir financiamiento adicional u otras formas de apoyo. *Benchmarks; Pré-requisitos de desempenho*

Resolución de Problemas: Habilidad administrativa crítica que comprende la identificación objetiva de las causas de un problema y la propuesta de soluciones potenciales, a menudo creativas, que sean aceptables para varios individuos o entidades. *Problem Solving; Resolução de problemas*

Responsabilidad Conjunta: Situación en la que diversas entidades o individuos son responsables en forma conjunta por los resultados de una actividad o actividades. *Mutually Accountable; Responsabilidade conjunta*

Responsabilidades del Personal: Las funciones específicas o el conjunto de actividades asumidas por los diferentes miembros del personal. Dichas responsabilidades generalmente pueden ser cuantificadas, como el número de sesiones de consejería a clientes durante un período específico, o el número de consultas médicas en una clínica distrital, tres veces a la semana. *Staff Responsibilities; Responsabilidades do pessoal*

Responsabilidades Funcionales: Tipo de compromisos de trabajo que una persona o grupo asume, tales como la planeación, monitoreo, evaluación, oferta de servicios médicos, capacitación, etc. *Functional Responsibilities; Responsabilidades funcionais*

Resultados Intermedios: Los productos que son críticos para el logro de los resultados de largo plazo. Por ejemplo, el número de talleres o cursos ofrecidos son un resultado intermedio crítico para lograr a largo plazo, la producción de personas calificadas. *Intermediate Outputs; Produto intermediário*

Resumen Mensual de Actividades de Planificación Familiar:

Formulario utilizado para sintetizar los totales mensuales de todos los datos recopilados en los Registros Diarios de Actividades.

Generalmente, el administrador de la clínica guarda una copia y la otra se envía al supervisor del programa el cual suma los datos mensuales de todas las clínicas de la región o distrito. *Monthly Summary of Family Planning Activities; Resumo mensal de atividades de saúde reprodutiva*

Retroalimentación: Proceso que permite una comunicación fluida entre el campo y la oficina o entre un empleado y su supervisor, para modificar, corregir y fortalecer el desempeño y los resultados.

Feedback; Feedback

Saldo Disponible: Ver Existencias Disponibles.

Salud Reproductiva: Un estado de bienestar físico, mental y social que no consiste solamente en la ausencia de enfermedades o dolencias en todos los aspectos referentes al sistema reproductivo, sus funciones y procesos. Por consiguiente la salud reproductiva implica que la gente pueda llevar una vida sexual segura y satisfactoria, teniendo la capacidad de reproducirse y la libertad de decidir cuándo y cuán a menudo hacerlo. En esta última condición está implícito el derecho de los varones y mujeres a mantenerse informados con respecto a los métodos anticonceptivos seguros, aceptables y al alcance de sus posibilidades, a elección suya, y a tener acceso a los mismos así como a otros métodos de planificación familiar para regular la fertilidad, que no sean contrarios a la ley, además del derecho de acceder a servicios apropiados de salud que permitirán que las mujeres tengan un embarazo y un parto seguros, proporcionando a las parejas las mejores oportunidades de tener un bebé sano.¹ (Ver **Servicios de Salud Reproductiva**.) *Reproductive Health; Saúde reprodutiva*

Satisfacción del Cliente: Los beneficios o la apreciación del servicio (según la percepción del cliente) de un programa o clínica, determinados frecuentemente en base a la calidad de la interacción interpersonal del usuario con el personal, la gama de anticonceptivos y la eficiencia y grado de respuesta a las necesidades individuales de los clientes. *Client Satisfaction; Satisfação do cliente*

Sectores Desatendidos de la Población o Carentes de Servicios:

Grupos de población que normalmente carecen de acceso a los

¹ *Plan de Acción de la Conferencia Internacional de las Naciones Unidas sobre Población y Desarrollo*, El Cairo, 23 de septiembre de 1994, párrafo 7.1.

servicios o que reciben servicios deficientes de los programas establecidos. En planificación familiar, los adolescentes, los varones, las mujeres de baja paridad, los residentes pobres de zonas urbanas, los solteros y la gente que habita áreas rurales remotas son ejemplos de estos sectores de la población. ***Underserved Populations; Populações subatendidas***

Servicios Adquiridos: Servicios o contratos de largo plazo suscritos con instituciones ajenas al proyecto para la oferta de servicios como el mantenimiento de vehículos, servicios de limpieza, vigilancia, propaganda o servicios de promoción. A pesar de ser similares, los convenios contractuales suscritos con individuos para la prestación de servicios especializados, tales como conferencias, capacitación y evaluación y se basan en el pago de honorarios por cada servicio prestado. (Ver **Honorarios Profesionales**.) ***Purchased Services; Serviços adquiridos***

Servicios Comunitarios (SC): Información y servicios de salud y planificación familiar que se ofrecen a las mujeres y a las parejas en los lugares donde viven o a través de distribuidores locales. Los servicios se prestan mediante actividades comunitarias cuando los extensionistas de una clínica local o de la comunidad, ofrecen ciertos anticonceptivos selectos (generalmente píldoras y condones) a los clientes, realizan el seguimiento de los que desean formular preguntas o quejas o informar efectos colaterales y refieren a aquéllos que lo necesiten a las clínicas del área. ***Community-Based Services (CBS); Serviços comunitários***

Servicios de Almacén (o de Distribución Local): Tipo de servicio comunitario basado en una persona que se encuentra permanentemente en la comunidad y que está disponible para ofrecer información y anticonceptivos (generalmente píldoras y condones) a dicha comunidad cuando se necesitan. Dado que los clientes acuden generalmente a dicha persona para obtener servicios, esta modalidad reduce el número de personas que prestan servicios a nivel comunitario. ***Depot Services; Ponto de dispensação***

Servicios de Salud Reproductiva: Variedad de métodos, técnicas y servicios que contribuyen a mantener o mejorar la salud reproductiva y el bienestar de una persona evitando y resolviendo los problemas de salud reproductiva.² (Ver **Salud Reproductiva**.) ***Reproductive Health Care/Services; Assistência em saúde reprodutiva***

² Adaptado del *Plan de Acción de la Conferencia Internacional de las Naciones Unidas sobre Población y Desarrollo*, El Cairo, 23 de septiembre de 1994, párrafo 71.

Servicios Satélites: Servicios ofrecidos a una comunidad o a varias comunidades en un momento específico (generalmente una vez al mes) y en un lugar determinado. Los servicios satélites ofrecen frecuentemente servicios integrados de salud, atención materna e infantil y servicios de planificación familiar. (Ver también **Sistema de Cinco Mesas**.) *Satellite Services; Serviços satélites*

Servicios Verticales o Enfoque Vertical: Modalidad en la cuál la planificación familiar, la salud materna e infantil, nutrición, vacunación y otros servicios de salud reproductiva se ofrecen en centros separados que cuentan con un personal diferente que depende del nivel central de departamentos o ministerios separados que operan independientemente el uno del otro. *Vertical Services/Approach; Abordagem de serviços verticais*

Servicios Voluntarios: Enfoque utilizado para apoyar un programa local público o privado en el cuál los miembros de la comunidad colaboran con los empleados del gobierno, o con los trabajadores de campo de las organizaciones no gubernamentales (ONGs), desempeñando funciones de motivación, suministro de anticonceptivos y actividades de seguimiento. Es posible pagar una pequeña compensación a los trabajadores, o reembolsarles sus gastos de viaje u otorgarles otras recompensas tangibles pero no un salario regular. *Volunteer Services; Serviços voluntários*

Sesión de Supervisión: Reunión con uno o más miembros del personal para revisar el trabajo realizado y hacer planes para el futuro, así como para posteriores sesiones de supervisión. *Supervisory Session; Sessão de supervisão*

Sistema Bifurcado de Información: Sistema de información diseñado para obtener, en forma rutinaria, información de resultados y que a la vez requiere que los administradores recopilen información sobre el proceso con el fin de ayudar a determinar dónde podrían suscitarse problemas para corregirlos. *Two-Tier Information System; Sistema de informação em dois níveis*

Sistema Contable: Sistema de recopilación, registro, procesamiento y reporte de todas las transacciones financieras. Dos sistemas comúnmente utilizados son la contabilidad de caja y la contabilidad sobre bases devengadas. *Accounting System; Contabilidade*

Sistema Continuo (Perpetuo) de Inventario (también conocido como Sistema de Pedidos de Intervalos Variables): Sistema de control de inventarios y reabastecimiento de suministros en el cual se revisan constantemente los niveles de existencias. Los pedidos se hacen

cuando las existencias alcanzan o caen por debajo del nivel predeterminado de reabastecimiento. Mediante este sistema el reabastecimiento se hace sobre una base de cantidades estándar, sin regirse por un cronograma preestablecido. *Continuous (Perpetual) Review System (or Variable Order Interval System); Sistema de revisão contínua (ou Sistema de pedidos com intervalos variáveis)*

Sistema de Administración de la Calidad: En planificación familiar, un sistema que reúne en forma armónica las diversas actividades que ayudan a asegurar y mejorar continuamente la calidad de los servicios de planificación familiar mediante una red de prestación de servicios. En un sistema efectivo de administración de la calidad los supervisores de todos los niveles deben contar con conocimientos y habilidades actualizados tanto en el área de prestación de servicios, como en temas administrativos. *Quality Management System; Sistema de gerenciamento da qualidade*

Sistema de Asignación: Sistema de abastecimiento que entrega los anticonceptivos mediante envíos periódicos desde la bodega central o bodegas intermedias a los locales. Los centros o lugares de distribución reciben los anticonceptivos sin ordenarlos. *Push System; Sistema de atribuição*

Sistema de Cinco Mesas: Utilizado frecuentemente en los programas comunitarios móviles, el sistema de cinco mesas es un programa que presta servicios integrados de salud materno infantil y planificación familiar en un centro no permanente. Bajo este sistema, se organiza una mesa para cada uno de los cinco servicios: registro del niño; peso del niño; registro de los resultados en una cartilla de crecimiento; información sobre salud (nutrición, rehidratación oral, inmunización, lactancia, información sobre el espaciamiento de nacimientos/ planificación familiar); y la entrega de cualquier tratamiento médico necesario, anticonceptivos o referencia a un centro permanente de salud si fuera necesario. *Five-Table System; Sistema das cinco mesas*

Sistema de Incentivos: Política que recompensa a los empleados por su excelente desempeño o por logros especiales y los motiva a alcanzar sus objetivos y a mantener la calidad del programa. *Incentive System; Sistema de incentivo*

Sistema de Información: Sistema estandarizado de recopilación, registro, interpretación, análisis, y difusión de datos para que estén disponibles para la toma de decisiones administrativas críticas. En una

clínica de planificación familiar, el sistema de información se refiere a la recopilación y distribución de la información programática y financiera referente a la prestación de servicios a los clientes y el funcionamiento de un centro. (Ver también **Sistema Bifurcado de Información**.)

Information System; Sistema de informação

Sistema de Información Gerencial (SIG): Sistema diseñado por una organización para recolectar y dar a conocer información de un programa, de manera que permita a los administradores planear, hacer el seguimiento (monitoreo) y evaluar las operaciones y resultados de todo el programa. **Management Information System (MIS); Sistema de Informação Gerencial (SIG)**

Sistema de Pagos de Terceros (Co-Pagos): Sistema mediante el cual terceros (como un empleador, una compañía de seguros o un plan de salud) pagan el costo de los servicios ofrecidos al cliente. También pueden darse pagos compartidos en los cuales el cliente paga una parte de los servicios y el saldo se complementa por terceros. **Third-Party Payments; Pagamentos por terceiros**

Sistema de Pedidos de Intervalos Fijos: Ver **Sistema Periódico de Inventario**.

Sistema de Pedidos de Intervalos Variables: Ver **Sistema Continuo (Perpetuo) de Inventario**.

Sistema de Referencia: Sistema establecido que define cuando un cliente debe ser referido a otro centro para recibir servicios (frecuentemente para el tratamiento de complicaciones médicas o la entrega de métodos o para la prestación de procedimientos quirúrgicos), la forma como el cliente llegará a la clínica (por ejemplo, si un promotor lo acompañará hasta la clínica). Igualmente, con quién debe ponerse en contacto en el centro al que fue referido y qué documentación deberá presentarse o entregarse al cliente en dicho centro. Los sistemas efectivos de referencia mejoran el acceso a los servicios y a los métodos clínicos de largo plazo y sirven para mejorar la calidad de los servicios de una clínica satélite más pequeña. **Referral System; Sistema de encaminhamento**

Sistema de Requisición: Sistema de abastecimiento que requiere que los puntos de distribución pidan la cantidad de suministros que necesitan a las bodegas centrales de acuerdo al consumo. **Pull System; Sistema de requisição**

Sistema de Supervisión: Métodos y procedimientos para dar seguimiento al volumen y a la calidad del trabajo desempeñado por el personal subordinado, así como para proporcionar el apoyo necesario a dicho personal. El sistema incluye visitas, reconocimientos de desempeño de los empleados, reuniones individuales y grupales del personal, revisión de informes, etc. *Supervisory System; Sistema de supervisão*

Sistema Max/Min: Sistema eficiente que se usa para mantener la cantidad adecuada de anticonceptivos disponibles. Niveles máximo y mínimo de existencias son calculados para asegurar que un programa no agote sus suministros y al mismo tiempo evitar que tenga más de lo necesario. Los niveles máximo y mínimo se expresan en base a un cierto número de meses de suministros. *Max/Min (Maximum-Minimum) Stock Level; Min-Max*

Sistema Periódico de Inventario (también conocido como Sistema de Pedidos de Intervalos Fijos): Sistema de control de inventarios y reabastecimientos en el cual se revisan los niveles de existencias a intervalos de tiempo predeterminados y los pedidos se basan en los niveles actuales de existencias, el nivel de reserva de emergencia y un máximo establecido. Mediante este método el reabastecimiento se hace sobre una base preestablecida, es decir, en una fecha fija. Sin embargo, la cantidad del pedido puede variar en cada ocasión. *Periodic Review System (or Fixed Order Interval System; Sistema de revisão periódica (ou Sistema de pedidos com intervalos fixos)*

Sistemas de Fiscalización: Todos los procedimientos y reglamentos que evitan la corrupción, el robo y el uso indebido de fondos u otros recursos. *Control Systems; Controles (financeiros ou internos)*

Situación de Existencias: Número de meses de suministros disponibles en un momento dado para un solo tipo y marca de anticonceptivo o producto. La situación de existencias se calcula dividiendo la cantidad de existencias disponibles por el consumo mensual promedio de dicho anticonceptivo o producto. *Stock Position; Situação de estoque*

Subsidios Cruzados: Sistema que utiliza los ingresos generados por un servicio para apoyar el costo de otro servicio dentro del mismo programa. Por ejemplo, utilizar el dinero generado por las ventas de anticonceptivos de una clínica para subsidiar el costo de los servicios a usuarios que no pueden pagar en la misma clínica o en otros lugares. *Cross-Subsidization/Cross-Subsidies; Subsídio cruzado*

Subsistema: Sistema que forma parte de otro más grande que separa funcionalmente a una organización en divisiones tales como capacitación, prestación de servicios, infraestructura, etc. *Subsystem; Subsistema*

Suministros de Planificación Familiar: Todos los anticonceptivos, productos médicos y equipo que está disponible para dar servicios de planificación familiar. *Family Planning Commodities; Produtos (ou materiais ou insumos)*

Supervisión Facilitadora: Enfoque de supervisión que enfatiza la consejería, la resolución conjunta de problemas y las comunicaciones fluidas entre el supervisor y el trabajador. *Facilitative Supervision; Supervisão facilitadora*

Supervisión Selectiva: Procedimiento para supervisar los aspectos específicos sobre una base rotativa menos frecuente, debido a restricciones de tiempo. *Selective Supervision; Supervisão seletiva*

Sustentabilidad: Habilidad que tiene un programa para prestar servicios de calidad a sus clientes, ampliar la cobertura de los servicios y la base de clientes, aumentar o mantener la demanda de servicios y generar ingresos mediante mecanismos locales de financiamiento, cuando disminuye su dependencia de los fondos de donantes externos. (Ver también *Autofinanciamiento* y *Autosuficiencia*.) *Sustainability; Sustentabilidade*

T abla Comparativa: Ver Matriz.

Tabla de Análisis de Datos sobre Anticonceptivos: Formato utilizado (para cada método anticonceptivo) con el fin de controlar las existencias disponibles y la cantidad de suministros solicitados, recibidos y distribuidos mensualmente. Esta planilla ayuda a los administradores a supervisar los cambios en las cantidades mensuales de existencias y hace un resumen de las transacciones de los productos del inventario durante un año. *Contraceptive Data Analysis Chart; Tabela de análise de dados sobre anticoncepcionais*

Tabla de Frecuencias: Tabla utilizada para registrar el número de veces que un evento u ocurrencia particular se repite durante un período específico, tal como el número de aceptantes nuevos y el de visitas mensuales subsecuentes el año anterior, o el número de personas que refieren los motivos por los cuáles no utilizan anticoncepción, etc. *Frequency Table; Tabela de frequências*

Tabla del Flujo de Clientes: Tabla que resume la información obtenida del formulario de flujo de clientes. Muestra el tiempo total que el cliente pasa en la clínica, incluido el tiempo de espera y el que pasa con el personal, así como el porcentaje del tiempo total que los clientes pasan en la clínica esperando ser atendidos. *Client Flow Chart; Gráfico de fluxo de clientes*

Tabla para Control de Suministros: Planilla que se utiliza para calcular el consumo mensual promedio (CMP) y las cantidades mínima y máxima de existencias. La tabla para control de suministros permite a los administradores registrar en una misma gráfica la información sobre las cantidades mínima y máxima de existencias deseables de todos los tipos de anticonceptivos en base a patrones de consumo recientes. *Status of Supplies Chart; Tabela de controle de estoques*

Tabulación Cruzada: Tabla o gráfica utilizada para mostrar simultáneamente los datos resumidos de dos o más conjuntos de variables. *Cross-Tabulation; Tabela cruzada*

Tareas: Actividades divididas en acciones o responsabilidades específicas. *Tasks; Tarefas*

Tarifas de Ingreso: Tarifa fija que se cobra a los clientes por cada visita que efectúan sin tomar en cuenta el tipo de servicio recibido. *Registration Fees; Taxa de registro*

Tarifas para los Clientes: Cargos cobrados a un cliente como pago por los servicios prestados, tales como el suministro de anticonceptivos, consejería, servicios clínicos o de laboratorio y otros. Dichas tarifas incluyen el ingreso que se cobra en cada visita, los cobros por servicios individuales y las cuotas anuales de afiliación. Muchos programas cobran a los clientes una tarifa reducida para ayudar a cubrir parte del costo de la oferta de servicios y para motivar a los clientes que valoren los servicios que reciben. *Client Fees; Taxa para os clientes*

Tarifas por Servicios: Cargos cobrados a un cliente por cada servicio prestado, tales como consejería, exámenes médicos, análisis de laboratorio, y anticonceptivos. Algunos programas fijan una tarifa estándar para la visita inicial y para una subsecuente. Una visita inicial podría incluir el costo de un examen médico, una sesión de asesoría y un método anticonceptivo, mientras que la visita subsecuente podría cubrir el costo de un reabastecimiento de anticonceptivos y una consulta. *Service Fees; Taxa de serviços*

Tarjeta de Citas: Tarjeta que se distribuye a los clientes de planificación familiar en la que se detalla la fecha y hora de su próxima cita en la clínica, la dirección de la misma (y número de teléfono, si existe) y, frecuentemente, el nombre de una persona para contacto. El uso de un sistema de citas ayuda a los clientes a recordar cuándo deben regresar a la clínica para una visita de control, ayuda al personal de ésta a planear y ofrecer servicios en forma más eficiente y puede contribuir a la reducción del tiempo de espera de los clientes. *Appointment Card; Cartão do cliente*

Tarjeta de Control de Inventario (conocida también como Tarjeta de Estiba o de Kardex): Formulario utilizado para registrar todas las transacciones del inventario (anticonceptivos recibidos o despachados) y las cantidades de anticonceptivos que se encuentran actualmente en el inventario o las que fueron ordenadas. Debería utilizarse una tarjeta separada para cada tipo y marca de anticonceptivo. *Stock Card; Ficha de controle de inventário (FCI)*

Tarjeta de Referencia del Cliente: Tarjeta entregada al cliente o cliente potencial por un agente comunitario, extensionista o trabajador de la clínica que refiere al cliente a otro centro para que obtenga servicios específicos que generalmente no se ofrecen por dicho agente o clínica. La tarjeta de referencia contiene el nombre y ubicación del centro al cuál se está refiriendo al cliente, el programa o clínica que efectúa la referencia, el nombre del cliente y el motivo por el cuál se refiere. *Client Referral Card; Ficha de encaminhamento do cliente*

Tasa: Medida de un evento (numerador) dividida por una población susceptible específica (denominador) en un período específico de tiempo. Por ejemplo, la tasa de mortalidad infantil es el número de niños que se mueren en el primer año de vida (numerador) dividido entre el número de niños nacidos vivos (denominador) en un período específico de un año. Las tasas de mortalidad infantil se expresan generalmente como el número de muertes por cada 1.000 nacidos vivos. *Rate; Taxa*

Tasa de Abandono: Las tasas de abandono pueden medirse para cada método anticonceptivo, para varios métodos, o para todos los métodos ofrecidos por una clínica o programa. La tasa de abandono se calcula dividiendo el número de personas que dejan de usar un método o métodos (durante un período específico, tal como un año) entre el número total de usuarios de dicho método o métodos, incluyendo aquellos que abandonaron el método o métodos, durante el mismo

período. Al multiplicar el resultado por 100 se obtiene el porcentaje de abandono de dicho método o métodos para el período seleccionado.

Discontinuation Rate; Taxa de discontinuidade

Tasa de Aceptación: Número de usuarios que han comenzado por primera vez a utilizar un método anticonceptivo, medido en relación a una población específica (comunidad, distrito, área del programa, usuarios del servicio) durante un período específico (mes, trimestre o año). La tasa de aceptación puede determinarse para todos los métodos o para un solo método en particular. Por ejemplo, en una clínica, la tasa de aceptación de los anticonceptivos orales determinada a través de un período de tres meses (de enero a marzo) podría expresarse como 100 de cada 1.000 clientes, o el 10 por ciento de las clientes que aceptaron un suministro inicial de anticonceptivos orales, es decir una tasa de aceptación del 10 por ciento durante el primer trimestre de dicho año. ***Acceptance Rate; Taxa de aceitação***

Tasa de Continuación: Número de usuarios que continúan utilizando cualquier método anticonceptivo. Este indicador se determina para una población en particular (comunidad, distrito, área del programa), durante un período específico (mes, trimestre o año). La tasa de continuación puede medirse también para un método específico.

Continuation Rate; Taxa de usuários contínuos

Tasa de Inasistencia: Medida frecuentemente expresada como un porcentaje, se calcula más fácilmente en una clínica que utiliza un sistema de citas programadas, mediante el cuál puede saberse cuándo deben regresar los clientes a la clínica para recibir diferentes servicios. La tasa de inasistencia se calcula tomando el número total de clientes que acudieron a la clínica en busca de servicios (durante un período específico) dividido por el número de clientes que debían regresar a la clínica para recibir servicios durante ese mismo período. Al multiplicar el resultado por 100 se obtiene el porcentaje de inasistencia para dicho período. Este análisis puede también hacerse para un método anticonceptivo específico o para un grupo etéreo determinado de clientes. (Para mayor información sobre la determinación de las tasas de inasistencia, favor consultar al Volumen II, Número 3 de *Actualidad Gerencial en Planificación Familiar*, «Reducción en el Abandono de los Métodos Anticonceptivos en los Programas de Planificación Familiar».)

No-Show Rate; Taxa de não comparecimento

Técnica de Análisis de Casos Modelo («Benchmarking»): Técnica en la cual se establece un conjunto de indicadores y sub-indicadores (requisitos previos) con los cuales puede medirse el avance o progreso logrado frente a los objetivos. También puede utilizarse para comparar un servicio o proceso de una organización con servicios o procesos similares de otra organización parecida para mejorar la efectividad y eficiencia de un programa. *Benchmarking; Benchmarking*

Tiempo de Contacto: Lapso que un cliente pasa con el personal de la clínica durante una visita. Este elemento constituye uno de los aspectos que se estudia en el análisis del flujo de clientes. *Contact Time; Duração do atendimento*

Tiempo de Espera: Lapso (expresado generalmente en meses o semanas) que tarda un embarque en llegar, después de haberse hecho un pedido. *Lead Time; Tempo de compra (ou de entrega)*

Tiempo de Espera de Clientes: Tiempo que los clientes esperan antes de ser atendidos por el personal de una clínica. (Ver Análisis del Flujo de Clientes.) *Client Waiting Time; Tempo de espera do cliente*

Tiempo de Espera Promedio: Lapso promedio que demora un embarque en llegar, después de efectuarse un pedido de anticonceptivos o de suministros. *Average Lead Time; Tempo médio de entrega (ou de compra)*

Tipo de Organización: Definición estructural o legal de una organización, esto es una organización comercial, una organización privada sin fines de lucro, una agencia del sector público, una organización no gubernamental, o una afiliada o subsidiaria de una organización más grande. *Organization Type; Tipo de organização*

Tipo de Visita: Tipo de consulta efectuado por un cliente, tal como una visita inicial o primera visita, una consulta para la inserción de un DIU, una visita para reabastecerse de un anticonceptivo, una consulta por complicaciones, una visita para educación, una sesión de consejería, etc. Los tipos de visitas se definen generalmente con el objeto de determinar el costo promedio de cada una. *Visit-Type; Tipo de visita*

U suario Nuevo: Ver Aceptante Nuevo.

Usuario Potencial (también conocido como Aceptante Potencial): En el caso de las mujeres, una usuaria potencial es cualquier mujer en edad reproductiva que esté en riesgo de quedar embarazada, que no utiliza la anticoncepción y que no desea embarazarse por el momento. En el caso de los hombres, un usuario potencial es cualquier hombre sexualmente activo que no utiliza ningún método anticonceptivo.
Potential User (or Potential User); Usuário potencial

Usuarios Continuos (también conocidos como Usuarios Activos, Regulares o Subsecuentes): Usuarios continuos son aquellos individuos que utilizan anticonceptivos y lo confirman en una fecha dada. Generalmente se cuentan y se reportan por separado de los clientes nuevos del programa y de los nuevos aceptantes de un método. *Continuing Users; Usuários contínuos*

Variación de Costos: La diferencia entre los gastos reales y los gastos esperados de un producto, servicio o programa. *Cost Variance; Variação de custos*

Variaciones al Azar: Inconsistencias no sistemáticas o irregularidades identificadas en los datos. Al analizar los datos ciertas irregularidades (no sistemáticas) de menor importancia son frecuentemente insignificantes y pueden ser ignoradas. *Random Variations; Variações aleatórias*

Vida Útil: Lapso durante el cuál puede almacenarse un anticonceptivo sin que éste pierda su eficacia. Las condiciones deficientes de almacenaje (tales como las temperaturas extremas) pueden acortar la vida útil de un producto. *Shelf Life; Vida útil*

Visita de Control o Consecutiva: Ver Visita Subsecuente.

Visita de Inserción: Generalmente utilizada para describir una visita efectuada por una cliente para la inserción de un DIU o un implante. Frecuentemente un programa o clínica identifica los diferentes tipos de visitas para que puedan asignarse los costos específicos o las tarifas que se cobran por cada tipo de visita. *Insertion Visit; Consulta para inserção*

Visita de Procedimiento: Término generalmente utilizado para describir una visita efectuada por un cliente para someterse a un procedimiento médico específico, tal como la esterilización voluntaria o la inserción o extracción de un DIU o de implantes anticonceptivos. Los diferentes tipos de visitas son identificados frecuentemente por una clínica o programa para que puedan asignarse los costos específicos o puedan cobrarse las tarifas respectivas por cada tipo de atención prestada. *Procedure Visit; Visita de intervenção*

Visita Subsecuente (también conocida como Visita de Control o Consecutiva): Visita efectuada por un cliente frecuentemente para verificar si éste se siente cómodo con el anticonceptivo que ha elegido o para tratar complicaciones médicas o efectos secundarios. Este término también se utiliza para describir una visita para el reabastecimiento de un anticonceptivo. *Revisit; Visita de retorno*

Visitas de Observación-Estudio: Serie organizada de visitas a otros programas u organizaciones para estudiar y aprender sobre otros programas y compartir las experiencias exitosas para replicarlas o adecuarlas. *Observation-Study Visits; Visitas de observação e estudo*

Lista de Términos y sus Equivalentes en los Otros Idiomas

Español con equivalentes en inglés y portugués:

"Abandono"	Discontinuer	Abandonos
Aceptante Nuevo	New Acceptor	Novo usuário
Aceptante potencial	Potential Acceptor	Usuário potencial
Actividades	Activities	Atividades
Activo	Asset	Ativo
Activos Circulantes	Current Assets	Ativo circulante
Activos Fijos ou Bien Duraderos	Fixed Assets (or Long-Term Assets)	Ativos fixos
Adiestramiento en Fases	Phased Training	Capacitação alternada
Administración de la Calidad	Quality Management	Gerenciamento da qualidade
Administración de la Clínica	Clinic Management	Gerenciamento de unidade de saúde
Administración de Recursos	Resource Management	Gerenciamento de recursos
Administración de Suministros Anticonceptivos	Contraceptive Supply Management	Gerenciamento do abastecimento de insumos
Administración del Personal	Personnel Management	Gerenciamento de recursos humanos
Administración Estratégica	Strategic Management	Gerenciamento estratégico

Previous Page Blank

Administración Financiera	Financial Management	Gerenciamento financeiro
Administración General	General Administration	Administração geral
Administración Logística	Logistics Management	Gerenciamento logístico
Análisis de Costos	Cost Analysis	Análise de custos
Análisis de Datos	Data Analysis	Análise de dados
Análisis de Pareto	Pareto Analysis	Análise de Pareto
Análisis de Tareas	Task Analysis	Análise de tarefas
Análisis de Tendencias	Trend Analysis	Análise de tendências
Análisis del Flujo de Clientes	Client Flow Analysis	Análise de fluxo de usuários/clientes
Análisis del Flujo de Pacientes	Patient Flow Analysis	Análise de fluxo de usuários/clientes
Análisis del Mercado	Market Analysis	Análise de mercado
Análisis del Proceso	Process Analysis	Análise de processo
Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)	SWOT Analysis	Análise SWOT
Análisis Situacional	Situation Analysis	Análise situacional
Años Protección Pareja (APP)	Couple-Years of Protection (CYP)	Anos de Proteção/Casal (APC)
Aprendizaje de Experiencias	Experiential Learning	Aprendizagem baseada na experiência
Arbol de Decisiones	Decision Tree	Árvore de decisões

Asignación de Costos	Allocation of Costs	Alocação de custos
Auditoría Externa	External Audit	Auditoria externa
Auditoría Financiera	Financial Audit	Auditoria financeira
Auditoría Interna	Internal Audit	Auditoria interna
Autosuficiencia	Self-Sufficiency	Auto-Suficiência
Balance de Fondos o Reserva	Fund Balance	Superávit/Déficit
Balance General	Balance Sheet	Balancete
Barreras a los Servicios	Barriers to Services	Barreiras aos serviços
Bodega (almacén) Central	Central Warehouse	Almoxarifado Central
Bodega (almacén) Intermedia	Intermediate Warehouse	Almoxarifado regional (ou intermediário)
Caja Chica	Petty Cash	Caixinha
Calidad de los Servicios	Service Quality	Qualidade do atendimento
Canales para la Rendición de Informes	Reporting Channels	Canais de comunicação formal
Cantidad Máxima	Maximum Quantity	Nível máximo de estoque
Cantidad Mínima	Minimum Quantity	Nível mínimo de estoque
Cantidad para Cubrir el Tiempo de Espera	Lead Time Quantity	Estoque necessário para cobrir o tempo de compra

Capacidad de Servicio	Service Capacity	Capacidade de serviço
Capacitación de Apoyo	Refresher Training	Reciclagem
Capacitación en Servicio	Site Training	Capacitação em serviço
Capacitación Formal	Formal Training	Capacitação formal
Capacitación Funcional (basada en la competencia)	Competency-Based Training	Capacitação baseada em competências
Capacitación Informal	Informal Training	Capacitação não-formal
Capacitación Interfuncional	Cross-Training	Capacitação interfuncional
Capital Contable o Patrimonio	Equity	Patrimônio líquido
Capital de Trabajo	Working Capital	Capital de giro
Características del Cliente	Client Characteristics	Características dos clientes
Catálogo de Cuentas	Chart of Accounts	Plano de contas
Categoría de Personal	Personnel Category	Categoria funcional
Centro de Costo	Cost Center	Centro de responsabilidade
Centro de Responsabilidad	Responsibility Center	Centro de responsabilidade
Centro Operativo	Operating Center	Centro operacional
Cliente Nuevo	New Client	Novo cliente
Cliente Potencial	Potential Client	Cliente potencial

Cliente que No Asiste	No-Show Client	Cliente faltoso
Códigos de Identificación	Identification Codes	Códigos de identificação
Colaboración entre Programas para la Reducción de Costos	Cost-Sharing	Divisão os custos
Combinación	Pooling	Pool
Comité del Personal	Personnel Committee	Comitê de Pessoal
Componentes Administrativos	Management Components	Componentes gerenciais
Componentes del Programa	Program Components	Componentes do programa
Comprobantes	Paper Trail	Comprovantes
Conciliación Bancaria	Bank Reconciliation	Conciliação bancária
Conocimiento Interno ("Inreach")	Inreach	Divulgação interna
Consumo Mensual Promedio (CMP)	Average Monthly Consumption (AMC)	Consumo Médio Mensal (CMM)
Contabilidad Administrativa	Management Accounting	Contabilidade gerencial
Contabilidad de Caja	Cash Accounting	Contabilidade/orçamento por regime de caixa
Contabilidad de Costos	Cost Accounting	Contabilidade de custos
Contabilidad de Fondos	Fund Accounting	Contabilidade por fundo

Contabilidad en Base a Responsabilidades	Responsibility Accounting	Contabilidade por centros de responsabilidade
Contabilidad sobre Bases Devengadas	Accrual Accounting	Contabilidade/orçamento por regime de competência
Contexto Externo	External Environment	Ambiente externo
Contexto Interno	Internal Environment	Ambiente interno
Contribuciones en Especie	In-Kind Contribution	Contribuições em bens e serviços
Coordinación	Coordination	Coordenação
Coordinación Externa	External Coordination	Coordenação externa
Coordinación Interna	Internal Coordination	Coordenação interna
«COPE» (Dirigido al Cliente, Eficiente para el Proveedor)	COPE (Client-Oriented, Provider-Efficient)	Técnica TOQUES
Costo de Mantenimiento	Maintenance Costs	Custos de manutenção
Costo del Anticonceptivo	Contraceptive Product Cost	Custo do anticoncepcional
Costo del Personal	Personnel Cost	Custo de recursos humanos
Costo del Personal por Tipo de Visita	Personnel Cost per Visit-Type	Custo de recursos humanos por tipo de visita
Costo-Efectividad	Cost-Effectiveness	Custo-eficácia
Costo por Año de Protección-Pareja	Cost per Couple-Year of Protection	Custo por Ano de Proteção Casal

Costo por Año de Uso	Cost per Year of Use	Custo por ano de uso
Costo Total por Visita	Total Visit Cost	Custo total por visita
Costo Unitario (de los Productos Anticon-	Unit Cost (of Contra- ceptive Products)	Custo unitário (de insumos)
Costos de Inversión	Capital Costs	Despesas de capital
Costos de Operación	Operating Costs	Despesas operacionais
Costos Directos	Direct Costs	Custos diretos
Costos Generales	Overhead Costs	Custos indirectos
Costos Indirectos	Indirect Costs	Custos indirectos
Costos o Gastos Fijos	Fixed Costs or Expenses	Custos fixos
Costos o Gastos Variables	Variable Costs or Expenses	Custos variáveis
Costos Recurrentes	Recurrent Costs	Despesas recorrentes
Cronograma	Chronogram	Cronograma
Cronograma de Supervisión	Supervisory Schedule	Agenda de supervisão
Cuentas por Cobrar	Accounts Receivable	Contas a receber
Cuentas por Pagar	Accounts Payable	Contas a pagar
Cuotas de Afiliación	Membership Fees	Cotas
Datos Históricos	Historical Data	Dados históricos
Datos sobre Clientes/ Clínica	Client/Clinic Data	Dados de clientes
De Punta	State-of-the-Art	Estado da arte

Declaración de Misión	Mission Statement	Missão
Definición de Tareas	Task Definition	Definição de tarefas
Delegación	Delegation	Delegação
Demanda no Cubierta o Necesidad no Cubierta	Unmet Demand or Unmet Need	Demanda não-coberta
Densidad Poblacional	Population Density	Densidade populacional
Depreciación	Depreciation	Depreciação
Desabastecimiento	Stockout	Desabastecimento
Desarrollo del Personal	Staff Development	Desenvolvimento de recursos humanos
Desarrollo Profesional	Professional Development	Desenvolvimento de recursos humanos (de pessoal)
Descentralización	Decentralization	Descentralização
Desconcentración	Deconcentration	Desconcentração
Descripción del Cargo	Job Description	Descrição de cargo
Desertor	Dropout	Evasões
Deuda Incobrable	Bad Debt	Dívida incobrável
Devolución	Devolution	Transferência
Diagrama de Causa y Efecto	Cause-and-Effect Diagram	Diagrama de causa e efeito
Diagrama de Flujo	Flowchart	Diagrama de fluxo

Diagrama Organizacional	Organizational Chart	Diagrama organizacional
Distribución de la Población	Population Distribution	Distribuição populacional
Distribución Funcional	Functional Allocation	Distribuição funcional
Donaciones	Grants	Verbas
Donaciones para Incentivar	Incentive Grants	Verbas de incentivo
Dotación	Endowment	Dotação
Efectividad	Effectiveness	Eficácia
Eficiencia	Efficiency	Eficiência
Embarques Divididos	Split Shipments	Remessa dividida
Embarques	Short Shipments	Remessa incompleta
Encuesta a Clientes Incompletos	Client Survey	Pesquisa com clientes
Encuesta a los Proveedores de Servicios de Planificación Familiar	Survey of Family Planning Providers	Estudo dos concorrentes
Encuesta Basada en la Población	Population-Based Survey	Pesquisa de base populacional
Encuesta de Base	Baseline Survey	Pesquisa de referência
Encuesta de Grupos	Cluster Survey	Pesquisa de grupos populacionais
Encuesta de Hogares	Household Survey	Pesquisa domiciliar

Encuesta de la Comunidad	Community Survey	Pesquisa sobre a comunidade
Enfoque de Equipo	Team Approach	Abordagem de equipe
Enfoque de la Prestación de Servicios	Service Delivery Approach	Abordagem da prestação de serviços
Entrevista de Salida	Exit Interview	Entrevista de saída
Equipo Interfuncional	Cross-Functional Team	Equipe interfuncional
Erogaciones	Expenditures	Dispêndios
Escala Variable de Tarifas	Sliding Fee Scale	Escala móvel de tarifas
Esquema de Pagos Compartidos	Co-Payment Scheme	Esquema de pagamento compartilhado
Estabilidad Organizacional	Organizational Stability	Estabilidade organizacional
Estaciones de Servicios	Service Stops	Etapas do atendimento
Estado de Flujo de Fondos	Cash Flow Statement	Demonstrativo de fluxo de caixa
Estado de Ingresos y Egresos	Revenue and Expense Report	Demonstrativo de receitas e despesas
Estado de Pérdidas e Ganancias	Income Statement	Demonstrativo de receitas e despesas
Estado Financiero	Financial Statement	Demonstrativo financeiro
«Estancamiento»	Plateau Effect or "Plateauing"	Efeito de platô

Estilo Participativo	Participative Style	Estilo participativo
Estrategia	Strategy	Estratégias
Estructura de Supervisión	Supervisory Structure	Estrutura de supervisão
Estructura Organizacional	Organizational Structure	Estrutura organizacional
Etapas de Consolidación	Consolidation Stage	Fase de consolidação
Etapas de Crecimiento	Growth Stage	Fase de crescimento
Etapas de Madurez	Mature Stage	Fase de maturidade
Etapas de Surgimiento	Emergent Stage	Fase incipiente
Etapas del Desarrollo de una Organización	Stages of Organizational Development	Fases do desenvolvimento organizacional
Evaluación	Evaluation	Avaliação
Evaluación rápida	Rapid Assessment	Avaliação rápida
Examen Post-Prueba	Post-Test	Teste final
Examen Pre-Prueba	Pre-Test	Pré-teste
Existencias de Seguridad	Safety Stock	Estoque de segurança
Existencias Disponibles	Stock on Hand	Estoque disponível
Existencias en Pedido	Stock on Order	Estoque em pedido
Exoneraciones/Sistema de Exoneraciones y Excepciones	Waivers/Waiver System	Isenção
Expediente del Cliente	Client Record	Prontuário

Expediente Médico o Historia Clínica	Medical Record	Registro médico
Extensión ("Outreach")	Outreach	Extensão
Facilitador	Facilitator	Facilitador
Fecha de Expiración	Expiration Date	Data de vencimento
Fondo de Caja Chica	Imprest Fund	Fundo fixo
Formulario de Flujo de Clientes	Client Flow Form	Formulário de fluxo de usuários
Formulario de Informe Trimestral	Quarterly Reporting Form	Formulário de relatório/pedido trimestral
Formulario de Pedido y de Despacho	Requisition and Issue Voucher	Formulário de requisição
Formularios Diarios de Retroalimentación	Daily Feedback Forms	Formulários de feedback diário
Funciones/Sistemas Administrativos	Management Functions/Systems	Funções/Sistemas gerenciais
Funciones del Personal	Staff Roles	Papéis funcionais
Gastos	Expenses	Despesas
Grado o Nivel	Grade	Nível salarial
Gráfica	Graph	Gráfico
Gráfica de Barras	Bar Chart	Gráfico de barras
Gráfica de Flujo de Información	Information Flow Table	Tabela de fluxo de informação
Gráfica de Gantt	Gantt Chart	Gráfico de Gantt
Gráfica de Sectores	Pie Chart	Gráfico de torta

Gráfica Lineal	Line Graph	Gráfico linear
Gratificación	Perquisites	Gratificações
Grupo Focal	Focus Group	Grupo de discussão
Grupo Objetivo	Target Group	População-alvo
Guías de Observación	Observation Guides	Guias de observação
«Hacer las Cosas Correctas»	“Doing the Right Things”	“Fazendo as coisas certas”
«Hacer las Cosas en Forma Correcta»	“Do Things in the Right Way”	“Faça as coisas da forma certa”
Histograma	Histogram	Histograma
Hoja de Registro	Tally Sheet	Folha de registro
Honorários Profesionales	Professional Fees	Honorários
Impacto	Impact	Impacto
Indicador	Indicator	Indicador
Información de Desempeño	Performance Information	Informações de desempenho
Información Operacional	Operational Information	Informações operacionais
Información sobre el Proceso	Process Information	Informação sobre processos
Informe de Ejecución del Presupuesto	Budget Performance Report	Relatório de execução orçamentária
Informe de Ingresos	Revenue Report	Demonstrativo de receitas

Informe de Resultados	Output Information	Informação de resultado
Informe por Uso de Vehículos	Vehicle Usage Report	Relatório de uso de veículos
Informes Financieros	Financial Reporting	Elaboração de relatórios financeiros
Informes Programáticos	Programmatic Reporting	Relatórios programáticos
Ingresos, Entradas, Recibos	Revenues	Receitas
Institucionalización	Institutionalization	Institucionalização
Insumos	Inputs	Insumos
Integración/Servicios Integrados	Integration/Integrated Services	Integração/Serviços integrados
Integración Tipo «Embudo»	"Funnel" Approach	<i>Funnel Approach</i>
Integración Tipo «Reloj de Arena»	"Hourglass" Approach	<i>Hourglass Approach</i>
Intervalo entre Pedidos	Order Interval	Período de inventário (ou Intervalo de reposição)
Inventario	Inventory	Inventário
Junta Administrativa	Managing Board	Conselho de gerenciamento
Junta de Asesores	Advisory Board	Comitê de assessoria
Junta Directiva	Board of Directors	Conselho consultivo
Listas de «Asuntos Pendientes»	"To Do" Lists	Lista de pendências

Lista de Verificación para la Auto-Evaluación	Self-Assessment Tool or Checklist	Lista de auto-avaliação
Lluvia de Ideas	Brainstorming	Brainstorming
Local ou Punto de Distribución	Outlet	Local de dispensação
Mantenimiento de la Cadena de Frío	Cold Chain Maintenance	Manutenção da corrente do frio
Manual del Personal	Personnel Manual	Manual do funcionário
Mapa PAEL	ELCO Map	Mapa CAEL
Mapeo	Mapping	Mapeamento
Matriz	Matrix	Matriz
Mercadeo	Marketing	Marketing
Mercadeo Social	Social Marketing	Marketing social
Mercado de Servicios	Service Marketplace	Mercado-alvo
Meses de Suministros	Months of Supply	Meses de reservas
Metas	Target	Metas
Metodología	Methodology	Metodologia
Métodos de Corto Plazo	Short-Term Methods	Métodos de curta duração
Métodos de Larga Duración	Long-Acting Methods	Métodos de longa duração
Mezcla de Métodos	Method Mix	Distribuição dos métodos
Micro-Administrar	Micro-Manage	Microgerenciar

Misión de la Organización	Organizational Mission	Missão da organização
Monitoreo	Monitoring	Monitoramento
Motivación del Cliente	Client Motivation	Motivação do cliente
Motivación del Personal	Staff Motivation	Motivação do pessoal
Norma (o Guia) Clínica	Clinic Protocol	Protocolo clínico
Normas de Auto-Evaluación	Self-Evaluation Guidelines	Guia de auto-avaliação
Normas de Despido	Termination Policy	Política de demissão
Normas para Manejo de Quejas y Reclamos	Grievance Policy	Política de registro de queixas
Núcleo del PMC	CQI Core Group	Equipe de Melhoria do Qualidade (EMQ)
Número de Lote	Lot Number	Número de lote
Objetivos/Metas de Desempeño	Performance Targets and Objectives	Objetivos de desempenho
Objetivos Específicos	Objectives	Objetivos gerais
Objetivos Generales	Goals	Objetivos específicos
Oportunidad Perdida	Missed Opportunity	Oportunidade perdida
Organigrama	Organogram	Organograma
Organización Incipiente (o de Arranque)	Start-Up Organization	Organização recém-criada
Organización Interna	Internal Organization	Organização interna
Paquete de Servicios	Managed Care	Plano de saúde

Participación Comunitaria	Community Participation	Participação comunitária
Partida o Rubro	Line Item	Item orçamentário
Pasivos	Liabilities	Passivos
Pedido de Emergencia	Emergency Order	Pedido de emergência
Pensamiento Estratégico	Strategic Thinking	Pensamento estratégico
Perfil del Cliente	Client Profile	Perfil dos clientes
Plan de Acción	Action Plan	Plano de ação
Plan de Negocios	Business Plan	Plano de negócios
Plan de Sesión	Session Plan	Plano de sessão
Plan de Trabajo	Work Plan	Plano de trabalho
Plan de Visita del Supervisor	Supervisor's Visit Plan	Plano de visita de supervisão
Plan Estratégico	Strategic Plan	Plano estratégico
Plan Operativo	Operational Plan	Plano operacional
Planeación	Planning	Planejamento
Planeación de Actividades	Activity Planning	Planejamento do trabalho
Planeación Estratégica	Strategic Planning	Planejamento estratégico
Planilla de Actividades de Planificación Familiar	Family Planning Activities Worksheet	Planilha de atividades de planejamento familiar

Planilla de Proyecciones del Flujo de Fondos	Cash Flow Projection Worksheet	Demonstrativo de fluxo de caixa
Posición Financiera	Financial Position	Posição financeira
Premio al Mérito	Merit Awards	Prêmio
Presupuesto Consolidado	Consolidated Budget	Orçamento consolidado
Prevalencia de Uso de Anticonceptivos	Contraceptive Prevalence	Prevalência de uso de anticoncepcionais
Primera Visita	First Visit	Visita inicial
Primero en Expirar, Primero en Salir (PEPS)	First-to-Expire, First Out (FEFO)	Primeiro a entrar, primeiro a sair (PEPS)
Privatización	Privatization	Privatização
Proceso de Mejora-miento Continuo de la Calidad (PMC)	Continuous Quality Improvement (CQI)	Melhoria Contínua da Qualidade (MCQ)
Proceso de Supervisión en Equipo	Team Supervision Process	Processo de supervisão em equipe
Proceso de Trabajo	Work Process	Processo de trabalho
Programa de Cobro de Tarifas por Servicios	Fee-for-Service Program	Programa de cobrança de tarifas por serviço prestado
Programa para Aumentar la Tasa de Continuidad de Usuarios Activos	User Continuity Program	Programa de aumento da taxa de continuidade
Protocolo de Supervisión	Supervisory Protocol	Protocolo de supervisão

Proyecciones Basadas en el Servicio	Service-Based Forecasts	Projeção com base na prestação de serviços
Proyecciones Basadas en Información Censual o en Encuestas Demográficas	Population-Based Forecasts	Projeção com base em dados demográficos
Proyecciones Basadas en la Distribución	Distribution-Based Forecasts	Projeção com base na distribuição
Punto de Equilibrio	Break-Even Point	Ponto de equilíbrio
Razón	Ratio	Razão
Recaudación de Fondos	Fund Raising	Arrecadação de fundos
Reconocimiento del Desempeño	Performance Appraisal	Avaliação de desempenho
Recursos	Resources	Recursos
Registro Diario de Actividades	Daily Activity Register	Registro diário de atendimento (RDA)
Relaciones Públicas	Public Affairs	Relações públicas
Remuneración	Remuneration	Remuneração
Rendimiento de la Clínica	Clinic Performance	Desempenho da unidade de saúde
Requisitos Previos	Benchmarks	Pré-requisitos de desempenho
Resolución de Problemas	Problem Solving	Resolução de problemas
Responsabilidad Conjunta	Mutually Accountable	Responsabilidade conjunta

Responsabilidades del Personal	Staff Responsibilities	Responsabilidades do pessoal
Responsabilidades Funcionales	Functional Responsibilities	Responsabilidades funcionais
Resultados Intermedios	Intermediate Outputs	Produto intermediário
Resumen Mensual de Actividades de Planificación Familiar	Monthly Summary of Family Planning Activities	Resumo mensal de atividades de saúde reprodutiva
Retroalimentación	Feedback	Feedback
Saldo Disponible	Balance on Hand	Estoque disponível
Salud Reproductiva	Reproductive Health	Saúde reprodutiva
Satisfacción del Cliente	Client Satisfaction	Satisfação do cliente
Sectores Desatendidos de la Población o Carentes de Servicios	Underserved Populations	Populações subatendidas
Servicios Adquiridos	Purchased Services	Serviços adquiridos
Servicios Comunitarios (SC)	Community-Based Services (CBS)	Serviços comunitários
Servicios de Almacén	Depot Services	Ponto de dispensação
Servicios de Salud Reproductiva	Reproductive Health Care/Services	Assistência em saúde reprodutiva
Servicios Verticales o Enfoque Vertical	Vertical Services/ Approach	Abordagem de serviços verticais
Servicios Voluntarios	Volunteer Services	Serviços voluntários
Servicios Satélites	Satellite Services	Serviços satélites
Sesión de Supervisión	Supervisory Session	Sessão de supervisão

Sistema Bifurcado de Información	Two-Tier Information System	Sistema de informação em dois níveis
Sistema Contable	Accounting System	Contabilidade
Sistema Continuo (perpetuo) de Inventario	Continuous (Perpetual) Review System	Sistema de revisão contínua
Sistema de Administración de la Calidad	Quality Management System	Sistema de gerenciamento da qualidade
Sistema de Asignación	Push System	Sistema de atribuição
Sistema de Cinco Mesas	Five-Table System	Sistema das cinco mesas
Sistema de Incentivos	Incentive System	Sistema de incentivo
Sistema de Información	Information System	Sistema de informação
Sistema de Información Gerencial (SIG)	Management Information System (MIS)	Sistema de Informação Gerencial (SIG)
Sistema de Pagos de Terceros	Third-Party Payments	Pagamentos por terceiros
Sistema de Pedidos de Intervalos Fijos	Fixed Order Interval System	Sistema de pedidos com intervalos fixos
Sistema de Pedidos de Intervalos Variables	Variable Order Interval System	Sistema de pedidos com intervalos variáveis
Sistema de Referencia	Referral System	Sistema de encaminhamento
Sistema de Requisición	Pull System	Sistema de requisição
Sistema de Supervisión	Supervisory System	Sistema de supervisão

Sistema Max/Min	Max/Min Stock Level	Min-Max
Sistema Periódico de Inventario	Periodic Review System	Sistema de revisão periódica
Sistemas de Fiscalización	Control Systems	Controles (financeiros ou internos)
Situación de Existencias	Stock Position	Situação de estoque
Subsidios Cruzados	Cross-Subsidization	Subsídio cruzado
Subsistema	Subsystem	Subsistema
Suministros de Planificación Familiar	Family Planning Commodities	Produtos
Supervisión Facilitadora	Facilitative Supervision	Supervisão facilitadora
Supervisión Selectiva	Selective Supervision	Supervisão seletiva
Sustentabilidad	Sustainability	Sustentabilidade
Tabla Comparativa	Comparison Table	Tabela comparativa
Tabla de Análisis de Datos sobre Anticonceptivos	Contraceptive Data Analysis Chart	Tabela de análise de dados sobre anticoncepcionais
Tabla de Frecuencias	Frequency Table	Tabela de frequências
Tabla del Flujo de Clientes	Client Flow Chart	Gráfico de fluxo de clientes
Tabla para Control de Suministros	Status of Supplies Chart	Tabela de controle de estoques
Tabulación cruzada	Cross Tabulation	Tabela cruzada
Tareas	Tasks	Tarefas

Tarifas de Ingreso	Registration Fees	Taxa de registro
Tarifas para los Clientes	Client Fees	Taxa para os clientes
Tarifas por Servicios	Fee-for-Service Program	Programa de cobrança de tarifas por serviço prestado
Tarifas por Servicios	Service Fees	Taxa de serviços
Tarjeta de Citas	Appointment Card	Cartão do cliente
Tarjeta de Control de Inventario	Inventory Control Card	Ficha de controle de estoque (FCE)
Tarjeta de Estiba	Stock Card	Ficha de Controle de estoque (FCE)
Tarjeta de Referencia del Cliente	Client Referral Card	Ficha de encaminhamento do cliente
Tasa	Rate	Taxa
Tasa de Abandono	Discontinuation Rate	Taxa de discontinuidade
Tasa de Aceptación	Acceptance Rate	Taxa de aceitação
Tasa de Continuación	Continuation Rate	Taxa de usuários contínuos
Tasa de Inasistencia	No-Show Rate	Taxa de não-comparecimento
Técnica de Análisis de Casos Modelo («Benchmarking»)	Benchmarking	“Benchmarking”
Tiempo de Contacto	Contact Time	Duração do atendimento

Tiempo de Espera	Lead time	Tempo de compra
Tiempo de Espera de Clientes	Client Waiting Time	Tempo de espera do cliente
Tiempo de Espera Promedio	Average Lead Time	Tempo médio de entrega (ou de compra)
Tipo de Organización	Organization Type	Tipo de organização
Tipo de Visita	Visit-Type	Tipo de visita
Usuario Nuevo	New User	Novo usuário
Usuario Potencial	Potential User	Usuário potencial
Usuarios Activos o Regulares	Active Users	Usuários ativos
Usuarios Continuos o Subsecuentes	Continuing Users	Usuários contínuos
Variación de Costos	Cost Variance	Variação de custos
Variaciones al Azar	Random Variations	Variações aleatórias
Vida Util	Shelf life	Vida útil
Visita de Control o Consecutiva	Follow-up Visit	Visita de retorno
Visita de Inserción	Insertion Visit	Consulta para inserção
Visita de Procedimiento	Procedure Visit	Visita de intervenção
Visita Subsecuente	Revisit	Visita de retorno
Visitas de Observación-Estudio	Observation-Study Visits	Visitas de observação e estudo

Bibliografía de los Glosarios de Planificación Familiar

A continuación se encuentra una bibliografía de otros glosarios de población y planificación familiar impresos y actualmente disponibles en las organizaciones que trabajan en el campo de la población. Esta lista fue proporcionada en parte por JHPIEGO Corporation y el Grupo de Trabajo de Materiales de Salud Reproductiva de USAID.

Glosarios Publicados

AVSC International. *AVSC's Glossary of Terminology*. AVSC International, New York, NY, 1995. Producida en inglés.

Edmans, E. et al. *Glossary of Family Planning Terms*. INTRAH, School of Medicine, University of North Carolina, Chapel Hill, NC, 1987. Producida en inglés y en francés.

Haupt, A. y T. T. Kane. *Guía Rápida de Población*. The Population Reference Bureau, International Programs, Washington, DC, 1991. Producida en español, inglés, francés, portugués, y árabe.

Macció, G. *Diccionario Demográfico Multilingüe*. Ordina Editions, Liège, Belgium, 1985. Producida en español, inglés, y francés.

Newman, C. y J. Birkmayer. *Glossary of Training Evaluation Terms*. INTRAH, School of Medicine, University of North Carolina, Chapel Hill, NC, 1992. Producida en inglés y en francés.

Population Resource Center. *Population Glossary*. Population Resource Center, Washington, DC, 1994. Producida en inglés.

Rodriguez-Garcia, R. et al. *Glosario de Terminos Utilizados en la Planificación Familiar*. Institute for Reproductive Health, Georgetown University, Washington, DC, 1989. Producida en español, inglés, francés, y portugués.

Veney, J. y P. Gorbach. *Definitions for Program Evaluation Terms*. The EVALUATION Project, Carolina Population Center, University of North Carolina, Chapel Hill, NC, 1993. Producida en inglés.

Wolff, J., J. Miller, y C. Bahamon, eds. «Desarrollo de un Vocabulario Común: Glosario de Términos Gerenciales» *Actualidad Gerencial en Planificación Familiar*. Family Planning Management Development, Management Sciences for Health, Boston, MA. Vol. IV, No. 3, 1995. Producida en español, inglés, y francés.

Glosarios en las Publicaciones

Angle, M. y C. Murphy. *Guidelines for Clinical Procedures in Family Planning: A Reference for Trainers*. INTRAH, University of North Carolina, Chapel Hill, NC, 1993. Producida en inglés y en francés.

García-Núñez, J. *Improving Family Planning Evaluation*. Kumarian Press, West Hartford, CT, 1992. Producida en inglés.

Hatcher, R. et al. *Contraceptive Technology*. Irvington Publishers, North Stratford, NH, 1994. Producida en inglés.

Johns Hopkins University, Center for Communication Programs. *Service Providers Guide to Family Planning*. Johns Hopkins University, Center for Communication Programs, Population Communications Services, Baltimore, MD, 1990. Producida en inglés.

Kent, M. *World Population: Fundamentals of Growth*. Population Reference Bureau, Washington, DC, 1995. Producida en inglés.

Wolff, J. et al. *Manual del Administrador de Planificación Familiar: Técnicas para Mejorar la Gestión de Programas*. Management Sciences for Health, Boston, MA, 1994. Producida en español, inglés, y francés.

Introduction

The Family Planning Management Development (FPMD) project works with managers of public and private health and family planning programs in developing countries to improve their management capabilities and the effectiveness and sustainability of their programs.

In 1991, the project published *The Family Planning Manager's Handbook*, the first handbook written specifically for family planning managers. In 1992, the project began publishing a bi-monthly continuing-education management publication, *The Manager*, which addresses specific management strategies for improving health and family planning services. These publications were subsequently published in Spanish and French. Over the past several years, many managers have commented on the usefulness of the glossary contained in *The Handbook* and, more recently, on a glossary published as an issue of *The Manager*. This *Pocket Glossary* combines the glossaries of these two publications in one book and links each English term with the corresponding terms in Portuguese and Spanish.

As more managers engage in south-to-south collaboration and new programs are modelled on those that have proven to be successful—both within and between countries—the knowledge of basic management practices and the use of a common vocabulary is increasingly important. The purpose of this glossary is to improve the understanding of management terms and practices used in managing family planning programs and to promote a common working vocabulary among managers around the world.

Each section of the *Pocket Glossary* is organized in the same way, beginning with the full glossary of terms and definitions, listed alphabetically in the relevant language, and including the appropriate foreign-language equivalents of each term. The glossary of terms is followed by a list of only the terms and their foreign-language equivalents, and ends with a bibliography of family planning glossaries.

We hope that this *Pocket Glossary* will be useful to the many types of managers working in health and family planning programs around the world and that it will help to improve the understanding and use of sound management practices and, ultimately, will contribute to the success of their programs in providing high-quality reproductive health services.

Glossary of Terms

A **Acceptance Rate:** The number of new users who have begun using any method of contraception, measured among a designated population (community, district, program area), covering a specific period of time (month, quarter, or year). An acceptance rate can be measured for all methods or for a single, specific method. For example, in a clinic, the acceptance rate for oral contraceptives measured over the three-month period (January through March) could be expressed as 100 per 1000 clients, or 10 percent of visiting clients accepted an initial supply of oral contraceptives—a 10 percent acceptance rate during the first quarter of that year. *Taxa de aceitação; Tasa de Aceptación*

Accounting System: A system for collecting, recording, processing, and reporting all financially related transactions. Two common systems are cash accounting and accrual accounting. *Contabilidade; Sistema Contable*

Accounts Payable (also known as Payables): Money owed by your organization according to bills or invoices already received. *Contas a pagar; Cuentas por Pagar*

Accounts Receivable (also known as Receivables): Money owed to your organization, corresponding to bills or invoices that have already been sent out. *Contas a receber; Cuentas por Cobrar*

Accrual Accounting: An accounting system that records revenue when it is earned, expenses when they are incurred, and costs of using fixed assets such as buildings or equipment (as opposed to Cash Accounting). *Contabilidade/orçamento por regime de competência; Contabilidad sobre Bases Devengadas*

Action Plan: Developed by a manager and his or her staff, an action plan lists program goals and objectives, and activities that will be implemented in order to achieve the objectives. An action plan often covers a time period of a year, indicates the person(s) responsible for implementing each activity, shows when each activity is due to be completed, and indicates the financial resources required. (See also Operational Plan.) *Plano de ação; Plan de Acción*

Active Users: See Continuing Users.

Activities: Actions that will be undertaken by the program staff in order to achieve program objectives. *Atividades; Actividades*

Previous Page Blank

Activity Planning: The process of defining activities, planning the sequence of those activities, and identifying the resources (human, financial, and material) that will be used to carry out those activities to achieve the desired results. *Planejamento do trabalho* (ou *Planejamento operacional*); *Planeación de Actividades*

Advisory Board: A group of external, experienced professionals who are charged with the responsibility of advising the senior management of an organization or program. An advisory board is usually structured more informally than a board of directors but may have similar responsibilities, such as helping senior management to formulate the organizational mission and policies, defining strategic directions, and providing general oversight of the financial health of the organization or program. *Comitê de assessoria*; *Junta de Asesores*

Allocation of Costs: In a cost or fund accounting system, the assignment of costs to different programs, operating centers, or types of services. For example, the accounting system may allocate 50 percent of the Training Coordinator's salary to overhead, and then allocate 10 percent to each of five different programs. *Alocação de custos*; *Asignación de Costos*

Appointment Card: A card provided to the family planning client showing the date and time of her next scheduled visit to the clinic, the address (and telephone number, if available) of the clinic, and often the name of a contact person. Using an appointment system helps clients remember when to return for a follow-up visit, helps the clinic staff to plan and provide services more efficiently, and can help to reduce the time a client spends waiting for services. *Cartão do cliente*; *Tarjeta de Citas*

Asset: An asset is anything that has value that helps an organization provide its services to clients. Examples of assets include: cash, land, buildings, equipment, inventories (of supplies or goods for sale), furniture, and money owed to the organization (receivables). (See **Fixed Assets and Current Assets**.) *Ativo*; *Activo*

Average Lead Time: The average length of time between placing an order for contraceptives or commodities and receiving the supplies ordered. *Tempo médio de entrega* (ou *de compra*); *Tiempo de Espera Promedio*

Average Monthly Consumption (AMC): The average number of units of a specific type or brand of contraceptive that are dispensed in a month. The average is usually based on quantities that have been dispensed over a period of six months. *Consumo Médio Mensal (CMM); Consumo Mensual Promedio (CMP)*

Bad Debt: Accounts receivable that are considered to be uncollectible. *Dívida incobrável; Deuda Incobrable*

Balance on Hand: See **Stock on Hand**.

Balance Sheet: The financial report that summarizes the value of the assets, liabilities, and reserves of an organization at a specific point in time. *Balancete; Balance General*

Bank Reconciliation: Adjusting the balance of your bank account according to the bank statement to reflect deposits made and checks that have been drawn but not yet cleared by the bank. *Conciliação bancária; Conciliación Bancaria*

Bar Chart: A graph that represents data or sets of data in vertical or horizontal bars so that the relationship between the data can be seen and interpreted more easily. Bar charts can be used to analyze most types of service data and help to show the differences between several different categories of data such as number of contraceptive users, non-users, and discontinuers. *Gráfico de barras; Gráfica de Barras*

Barriers to Services: National or local governmental laws or policies, professional practices and procedures, administrative regulations, or other official or unofficial rules that block people from receiving services because of age, gender, marital status, parity, financial ability, residence, etc. *Barreiras aos serviços; Barreras a los Servicios*

Baseline Survey: A survey that is conducted at the start of a project to determine the level of key indicators against which future results are compared. *Pesquisa de referência (Linha de base); Encuesta de Base*

Benchmarking: A technique in which a set of indicators and sub-indicators are established, against which performance or progress towards objectives can be measured. Benchmarking can also be used to compare a service or process in one organization with similar services or processes in another similar organization for the purposes of improving the effectiveness and efficiency of a program. *Benchmarking; Técnica de Análisis de Casos Modelo («Benchmarking»)*

Benchmarks: Established objectives or criteria that must be achieved over a specific period of time. Benchmarks are often set as incentives for a program to reach its short-term objectives which, when reached, qualify the program to receive additional funding or other forms of program support. *Pré-requisitos de desempenho; Requisitos Previos («Benchmarks»)*

Bin Card: See Stock Card.

Board of Directors: Often a legal requirement for a nonprofit or for-profit organization, a board of directors is generally composed of a group of professionals with diverse skills and experience and is charged with the responsibility of overseeing the stability of the organization. Because board members are not employees of the organization and their membership is generally voluntary, boards can effectively and objectively guide an organization since no financial gain is involved. Areas of responsibility include: developing a strategic plan, supporting the leadership and growth of the organization, providing financial oversight, maintaining community and government relations, ensuring that high-quality services are provided, and managing its own board activities. *Conselho consultivo; Junta Directiva*

Brainstorming: A group activity which allows people to quickly generate ideas, raise questions, and propose solutions on issues. *Brainstorming; Lluvia de Ideas*

Break-Even Point: The volume of activity at which the revenue from operations equals the operating expenses. *Ponto de equilíbrio; Punto de Equilibrio*

Budget Performance Report: A report that compares actual revenues and expenses with those projected in the budget. *Relatório de execução orçamentária; Informe de Ejecución del Presupuesto*

Business Plan: Often developed for the purposes of finding funding for a program or project, a business plan details the goals, activities, income sources, other financial resources, and expected revenue that will be generated from the business or activities. *Plano de negócios; Plan de Negocios*

Capital Costs: Costs of acquiring, constructing, or renovating fixed assets such as land, buildings, and large equipment (as opposed to Operating Costs). *Despesas de capital; Costos de Inversión (Gastos de Capital)*

Cash Accounting: An accounting system that records revenue when it is received and expenses when they are paid (as opposed to Accrual Accounting). *Contabilidade/orçamento por regime de caixa; Contabilidad de Caja*

Cash Flow Projection Worksheet (also known as Cash Flow Statement): A projection of cash receipts and disbursements used to identify potential excess and shortages of cash funds. *Demonstrativo de fluxo de caixa; Planilla de Proyecciones del Flujo de Fondos*

Cause-and-Effect Diagram: A tool often used in a continuous quality improvement program to group people's ideas about the causes of a particular problem in an orderly way. This tool is also known as a "fishbone" diagram because of the shape that it takes when illustrating the primary and secondary causes of a problem. *Diagrama de causa e Efeito; Diagrama de Causa y Efecto*

Central Warehouse: A storage facility which handles and stores all commodities received from sources outside the country. *Almoxarifado central; Bodega (almacén) Central*

Chart of Accounts: The structure, within the accounting system that lists the programs, operating centers, and categories by which the revenues and expenses will be recorded and assigns a number to each line item. *Plano de contas; Catálogo de Cuentas*

Chronogram (also known as a Gantt Chart or Project Activity Timeline): A project planning tool that summarizes the major project activities listed in chronological sequence. It shows the month or quarter that each activity will be completed and the person or persons responsible for carrying out each activity. It helps managers to monitor activities and short-term results, keep a project on schedule, and manage project resources. *Cronograma; Cronograma*

Client Characteristics: Information about client traits and needs that is used for analyzing a program's client base in order to provide high-quality client care based on clients' needs. Client characteristics include: age, marital status, number of pregnancies, presence of sexually transmitted diseases (STDs), literacy, preference for spacing births or ending reproduction, etc. *Características dos clientes; Características del Cliente*

Client/Clinic Data: Summary information about the clients served by a clinic or community-based program. Types of clinic/client data typically include: types of contraceptive methods used by a program's clients (method mix), number of continuing users served by a clinic or program per month or year, number of new acceptors of a contraceptive method

in a clinic or program, number of discontinuers of a method or clients who have dropped out of the program, and summary information on average age, marital status, and number of children of the clients. *Dados de clientes; Datos sobre Clientes/Clinica*

Client Fees: Charges made to a client as payment for services provided to him or her, such as the provision of contraceptive supplies, counseling, clinical or laboratory services, and others. Client fees include registration fees collected at each visit, service fees collected for individual services provided, and membership fees collected on a yearly basis. Many programs charge clients a small fee to help cover some of the cost of providing services and to encourage clients to place a value on the services provided. *Taxa para os clientes; Tarifas para los Clientes*

Client Flow Analysis (also known as Patient Flow Analysis): The process of determining the efficiency of service delivery operations in a health facility. It is based on observations made of the movement of clients through the health facility and tracks, in particular, the amount of time a client spends waiting to be seen by a provider and the amount of contact time a client has with each of the clinic's service providers. *Análise de fluxo de usuários/clientes; Análisis del Flujo de Clientes*

Client Flow Chart: The chart that summarizes the information obtained from the client flow form. It shows the total time spent in the clinic, including time spent waiting and time spent with staff, as well as the percentage of the total time in the clinic that clients spent waiting for services. *Gráfico de fluxo de clientes; Tabla del Flujo de Clientes*

Client Flow Form: The form used to record the information needed to perform a client flow analysis. The form records the client number, family planning method, type of visit, clinic arrival time, and the time and duration of each contact with staff. *Formulário de fluxo de usuários; Formulario de Flujo de Clientes*

Client Motivation: Information, education, discussion, or promotional activities that serve to encourage a client or potential client to use, or continue to use, contraceptives and reproductive health services on a regular basis. *Motivação do cliente; Motivación del Cliente*

Client Profile: A representation in numbers and/or percentages of the main characteristics of a program's clients. A client profile allows managers to gain a better understanding of the types of clients the program serves and (in some cases) the high-priority needs of those clients, so that the program can better serve its clients and potentially attract new clients who have similar needs. *Perfil dos clientes; Perfil del Cliente*

Client Record (also known as Medical Record): The file or form completed for each client containing information on the client's medical and family planning history, health status, and physical exams. The file should include (at a minimum) the name, address, sex, age, parity, reproductive health history, and contraceptive method used by the client. The file is kept at the clinic and is updated by the staff each time a client returns for services. *Prontuário (ou Registro Médico); Expediente del Cliente (o Expediente Médico o Historia Clínica)*

Client Referral Card: A card given to a client or potential client by a community-based agent, outreach worker, or clinic provider that refers the client to another service facility for specific services that are not provided by the issuing agent or clinic. The referral card provides the name and location of the facility to which the client is being sent, the program or clinic making the referral, the name of the client being referred, and the reason for referral. *Ficha de encaminhamento do cliente; Tarjeta de Referencia del Cliente*

Client Satisfaction: The benefits or value of the services (as perceived by the clients) provided by a program or clinic, often measured in terms of the quality of interpersonal interaction with providers, the range of contraceptive choice, and the efficiency and responsiveness to individual client needs. *Satisfação do cliente; Satisfacción del Cliente*

Client Survey: A survey, often conducted through interviews, used to determine what clients' needs are, whether their needs are being met, what their perceptions are of the quality of care, their ability to pay for services, and other characteristics of a given client population. *Pesquisa com clientes; Encuesta a Clientes*

Client Waiting Time: The time clients spend waiting to be seen by providers in a clinic. (See Client Flow Analysis.) *Tempo de espera do cliente; Tiempo de Espera de Clientes*

Clinic Management: All aspects of managing a clinic effectively, including planning activities and services, organizing the clinic space and work process for serving clients, managing financial and programmatic resources (including clinic and contraceptive supplies), managing information, monitoring progress toward objectives, and supervising clinical and non-clinical staff. *Gerenciamento de unidade de saúde; Administración de la Clínica*

Clinic Performance: Clinic performance is often measured by counting the number of clients served by the clinic, and/or the number of new acceptors and continuing users served by the clinic over a specific

period of time, and is evaluated relative to objectives set for the clinic.

Desempenho da unidade de saúde; Rendimiento de la Clínica

Clinic Protocol: The list of medical standards that staff are expected to follow, which describes in detail the medical procedures and quality of care standards that ensure the safety and health of family planning clients. ***Protocolo clínico; Norma (o Guía) Clínica***

Cluster Survey: A population-based survey technique that allows managers and evaluators to survey small population groupings and use the results to represent a larger portion of the overall population, thereby providing more rapid feedback on the impact of program activities. Stratified sampling techniques, by which the population is divided into different categories that are of interest to the program (such as age, parity, residence, and education), can be used in cluster surveys to improve the accuracy of the results. ***Pesquisa de grupos populacionais; Encuesta de Grupos***

Cold Chain Maintenance: The management of a system of freezers, refrigerators, dry ice carriers, and other devices used for maintaining the proper temperature for vaccines from the point of manufacture to the point of administration. ***Manutenção da corrente do frio; Mantenimiento de la Cadena de Frío***

Community-Based Services (CBS): Health and family planning information and services provided to women and couples where they live or through locally-based depot holders. Services are organized through community-based activities where outreach workers, from a local clinic or the community, provide selected contraceptives (usually pills and condoms) to clients, follow up with clients who have questions, complaints, or side-effects, and make referrals to area clinics as appropriate. ***Serviços comunitários; Servicios Comunitarios (SC)***

Community Participation: A critical component of family planning programs, community participation can take many forms; it occurs when members of the community and local government play a significant role in managing the local family planning program including contributing money or materials, or volunteer time, thus deriving a sense of ownership of the program and accepting responsibility for achieving stated objectives. ***Participação comunitária; Participación Comunitaria***

Community Survey: A survey of a community that is the focus of a new program or an existing family planning program. In a community survey, interviewers/researchers often collect information on current

knowledge, attitudes, and practices regarding contraception. Additional information can be collected as appropriate on the perception of a program's services (whether or not the respondents use those services), their source of services, income, and other socio-economic indicators that will help managers plan or improve the program. *Pesquisa sobre a comunidade; Encuesta de la Comunidad*

Comparison Table: See Matrix.

Competency-Based Training: Training that focuses exclusively on teaching the skills, facts, and attitudes that are related to specific jobs. The content of such training is ideally predetermined by the trainees themselves. *Capacitação baseada em competências; Capacitación Funcional (basada en la competencia)*

Consolidated Budget: A budget that unifies information on the projected revenues and expenses from a variety of donors, programs, or facilities within the same institution. *Orçamento consolidado; Presupuesto Consolidado*

Consolidation Stage: The third stage of organizational development during which the organization focuses on developing and refining its systems to increase management effectiveness, including its internal abilities to mobilize and control resources for organizational and program sustainability. (See **Stages of Organizational Development**) *Fase de consolidação; Etapa de Consolidación*

Contact Time: The amount of time that a client spends with clinic staff during a visit to a service facility. This is one of the elements that is analyzed in a client flow analysis. *Duração do atendimento; Tiempo de Contacto*

Continuation Rate: The number of users who continue to use any method of contraception, measured among a designated population (community, district, program area), covering a specific period of time (month, quarter, or year). A continuation rate can also be measured for one specific method. *Taxa de usuários contínuos; Tasa de Continuación*

Continuing Users (also known as Active Users): Continuing users are contraceptive users who are practicing family planning on a given date. They are usually counted and reported on separately from new clients of a program and new users of a method. *Usuários contínuos (ou ativos); Usuarios Continuos*

Continuous Quality Improvement (CQI): A structured, cyclical process for improving systems and processes in an organization or program. It involves identifying an area where there is an opportunity for improvement, defining a problem within this area, outlining the sequence of activities (the process) that occurs in this area, establishing the desired outcomes of the process and the requirements needed to achieve them, selecting specific steps in the process to study, collecting and analyzing data about the process, taking corrective action, and monitoring the results of those actions. CQI is based on a team approach, and requires developing teams composed of staff from different functional areas and levels in the organization. It assumes that any system can always be improved and therefore emphasizes a process of constant improvement, which requires long-term organizational commitment and effective teamwork. *Melhoria Contínua da Qualidade (MCQ); Proceso de Mejoramiento Continuo de la Calidad (PMC)*

Continuous (Perpetual) Review System (also known as Variable Order Interval System): A system of inventory control and resupply whereby stock levels are constantly reviewed and orders are placed when the stock reaches or falls below the predetermined reorder level. In this system, the reorders are usually for standard quantities but do not occur on a scheduled basis. *Sistema de revisão contínua (ou Sistema de pedidos com intervalos variáveis); Sistema Continuo (Perpetuo) de Inventario (o Sistema de Pedidos de Intervalos Variables)*

Contraceptive Data Analysis Chart: A worksheet used (for each method of contraception) to track the stock on hand and the amount of supplies ordered, received, and dispensed on a monthly basis. This worksheet helps managers to monitor changes in the quantities of stock on a month-by-month basis and provides a summary of the stock transactions over a one-year period. *Tabela de análise de dados sobre anticoncepcionais; Tabla de Análisis de Datos sobre Anticonceptivos*

Contraceptive Prevalence: The percentage of all women of reproductive age (WRA) or married women of reproductive age (MWRA), typically age 15 to 49, who are using a method of contraception. Contraceptive prevalence usually refers to the use of all methods, but may be given separately for modern methods (pills, IUDs, implants, injectables, condoms, diaphragms, cervical caps, and voluntary sterilization). It is calculated by dividing the number of WRA or MWRA who are using a method (numerator) by the total number of WRA or MWRA (denominator). *Prevalência de uso de anticoncepcionais; Prevalencia de Uso de Anticonceptivos*

Contraceptive Product Cost: Used when determining the cost of services, the contraceptive product cost is the unit cost of a contraceptive product. If contraceptives are donated, then the contraceptive product cost will need to be estimated. The cost normally includes any expenditures on international and local transportation, customs, and taxes. *Custo do anticoncepcional; Costo del Anticonceptivo*

Contraceptive Supply Management (also known as Logistics Management): The management of all aspects of the supply cycle: product selection, forecasting, procurement, storage and inventory management, distribution, and use, so that a supply of unexpired contraceptives is available to clients in sufficient quantities when they need them. *Gerenciamento do abastecimento de insumos (Gerenciamento logístico); Administración de Suministros Anticonceptivos*

Control Systems: All procedures and rules that guard against corruption, theft, and inappropriate utilization of funds or other resources. *Controles (financeiros ou internos); Sistemas de Fiscalización*

Coordination: The planned collaboration of the different individuals, departments, and organizations concerned with achieving a common goal. *Coordenação; Coordinación*

Co-Payment Scheme: A system of paying for services rendered, whereby the client pays a portion of the fee which is supplemented by a third party such as an employer, an insurance company, or a pre-paid health plan. *Esquema de pagamento compartilhado; Esquema de Pagos Compartidos*

COPE (Client-Oriented, Provider-Efficient): This is a low-technology technique to improve services for clients. COPE enables local service delivery teams to assess their own work in order to identify and find solutions to problems in their facility. *Técnica TOQUES; «COPE» (Dirigido al Cliente, Eficiente para el Proveedor)*

Cost Accounting: The accounting process that distributes costs to designated responsibility centers, such as programs or service departments. *Contabilidade de custos; Contabilidad de Costos*

Cost Analysis: A study of the costs (personnel, products, equipment, etc.) associated with implementing a project, program, service, or other activities. *Análise de custos; Análisis de Costos*

Cost Center: See Responsibility Center.

Cost-Effectiveness: A method of measuring the relative efficiency of a program by comparing the cost with the impact, using an indicator such as the contraceptive prevalence rate (CPR). One purpose of a cost-effectiveness study is to identify program strategies and operational modes that achieve the greatest impact for the least cost. *Custo-eficácia; Costo-Efectividad*

Cost per Couple-Year of Protection: See **Cost per Year of Use**.

Cost per Year of Use (also known as Cost per Couple-Year of Protection): The cost of supplying an average client with a contraceptive for one year. The cost is calculated using the total cost per visit (personnel cost plus supplies), the average number of follow-up visits per year, and the average length of use of that method. The cost per year of use is a measure of output—the total cost of one couple-year of protection (CYP). *Custo por ano de uso; Costo por Año de Uso*

Cost-Sharing: A system of reducing operational costs by coordinating with other organizations, such as joint volume purchasing, sharing storage facilities and costs, and sharing transportation costs. *Divisão dos custos; Colaboração entre Programas para la Reducción de Costos*

Cost Variance: The difference between the expected and actual expenditures for a product, service, or program. *Varição de custos; Variación de Costos*

Couple-Years of Protection (CYP): A measure representing the total number of years of contraceptive protection provided by a method. For each method, the CYP is calculated by taking the number units distributed and dividing that number by a factor representing the number of units (of that method) needed to protect a couple for one year. *Anos de Proteção casal (APC); Años Protección Pareja (APP)*

CQI Core Group: Used in a continuous quality improvement (CQI) program, the core group is a group of people designated to lead the CQI process. The group is responsible for planning the implementation of the process, getting it started, developing training materials, organizing and providing training for all staff, and supporting it at all levels of the organization. *Equipe de Melhoria do Qualidade (EMQ); Núcleo del PMC (o Grupo Interno para el PMC)*

Cross-Functional Team: A group of individuals made up of people from different programs or departments, such as nursing, laboratory services, administration, and outreach who work together to achieve a common goal. *Equipe interfuncional; Equipo Interfuncional*

Cross-Subsidization/Cross-Subsidies: The system of using monies generated in one service to support the cost of another service within the same program. For example, monies generated from sales of contraceptives in one clinic can be used to subsidize the cost of providing services to clients who are unable to pay for services or contraceptives in that same clinic or at other program sites. *Subsídio cruzado; Subsidios Cruzados*

Cross-Tabulation: A table or chart used for simultaneously displaying summary data pertaining to two or more different sets of variables. *Tabela cruzada; Tabulación Cruzada*

Cross-Training: Training staff to perform the functions of other staff members, so that when some staff are too busy or sick, other staff can help perform their job functions. *Capacitação interfuncional; Capacitación Interfuncional*

Current Assets (or Short-Term Assets): Assets that are typically used within the space of a year, such as cash and office and medical supplies. *Ativo circulante; Activos Circulantes (Activos a corto plazo)*

Daily Activity Register: The daily log of the number of client visits to a clinic, sub-divided into the types and quantities of contraceptives dispensed to each type of client (new or continuing user). The number of client visits and the number of each type and brand of contraceptive dispensed should be totaled daily. *Registro diário de atendimento (RDA); Registro Diario de Actividades*

Daily Feedback Forms: Evaluation forms designed to give trainers and managers valuable feedback on the trainees' satisfaction with the training, used on a daily basis. *Formulários de feedback diário; Formularios Diarios de Retroalimentación*

Data Analysis: The process of examining data and finding patterns or trends. This provides managers with new information about their programs and services and helps them to make better management decisions. *Análise de dados; Análisis de Datos*

Decentralization: A process of transferring responsibility, authority, control, and accountability for specific or broad management functions, to lower levels within a organization, system, or program. (See **Deconcentration, Delegation, Devolution, and Privatization.**) *Descentralização; Descentralización*

Decision Tree: A series of questions used as a tool to analyze whether training is necessary to resolve a performance problem. *Árvore de decisões; Arbol de Decisiones*

Deconcentration: In program decentralization, deconcentration means that some management functions, such as developing program budgets, are transferred from the central level to lower-level field units within the same agency or organization, but the overall control of the program remains at the central level. *Desconcentração; Desconcentración*

Delegation: In program decentralization, delegation means that the central level transfers the responsibility for specific managerial functions, such as developing and conducting management training, to organizations or agencies that are outside the regular bureaucratic structure, and thus these functions are only indirectly controlled by the central government. *Delegação; Delegación*

Depot Services: A type of community-based service, this arrangement relies on having a person in a permanent location within the community who is available to provide information and contraceptive supplies (usually pills and condoms) to community members as needed. Because clients generally come to the depot for services, this approach reduces the number of people involved in delivering services at the community-level. *Ponto de dispensação; Servicios de Almacén (o de Distribución Local)*

Depreciation: The accounting practice that spreads the cost of a fixed asset over its anticipated useful life. Depreciation may be in the form of an accounting transaction or may be “funded” by systematically depositing cash in a special fund for asset replacement. For example, a \$20,000 truck with an estimated life of ten years will incur a yearly depreciation expense of \$2,000. *Depreciação; Depreciación*

Devolution: In program decentralization, devolution refers to the transfer of power to newly created or strengthened sub-national units of government, the activities of which are outside the central government’s direct control. In this approach, the responsibility, authority, and accountability for a program are usually transferred to a provincial or municipal government. *Transferência; Devolución*

Direct Costs: Those costs that are directly associated with, or attributable to, a specific activity or department (such as training or tuition fees for a training program, seminar, or conference; contraceptive product costs; staff salaries and wages; costs of purchased services, etc.). Such budgeted costs should be clearly identifiable in an activity plan. *Custos diretos; Costos Directos*

Discontinuation Rate: Discontinuation rates can be measured for each contraceptive method offered by a clinic, for several methods offered, or for all the methods offered by a clinic or program. The rate is calculated by dividing the number of discontinuers of a method or methods (for a specific period of time, such as a year) by the total number of users of that or those same methods, including those who discontinued the method(s), during the same time period. Multiplying the result by 100 provides the percent discontinuation of that or those methods for time period chosen. *Taxa de descontinuidade; Tasa de Abandono*

Discontinuer (also known as Dropout): Someone who was formerly using a method of contraception but, for any of a variety of reasons, is no longer using contraception. A clinic/program discontinuer is someone who is no longer coming to the clinic for services. Although this may imply that the client is no longer using contraception, in some cases the client may be receiving services at another service facility. In order to track numbers of discontinuers, it is important for each program to define (for each type of method user) how long a client can be absent from the clinic after a scheduled appointment (or after the client was due for a resupply of contraceptives) before being considered a discontinuer. For example, a pill user may be considered a discontinuer if three months have passed since she was due to pick up a resupply of pills. But an IUD user should not necessarily be considered a discontinuer if she doesn't visit the clinic even for an entire year, unless she had an appointment or was asked to return to the clinic for a check-up. *Abandonos (ou Evasões); «Abandono»*

Distribution-Based Forecasts: This method of contraceptive forecasting will provide estimates on the number of contraceptives required, based on previous amounts distributed from the warehouse to the contraceptive outlet or clinic. *Projeção com base na distribuição; Proyecciones Basadas en la Distribución*

“Doing the Right Things”: A modern management motto which refers to the programmatic, strategic, and ethical soundness of a program. Managers who are concerned about “doing the right things” are concerned about the strategic direction of a program or organization and question the mission, goals, and objectives that underlie their decisions. *“Fazendo as coisas certas”; «Hacer las Cosas Correctas»*

“Do Things in the Right Way”: A modern management motto which refers to whether activities are being carried out in the most effective and efficient way. Managers are concerned about “doing things in the right way” when they deal with day-to-day program operations. *“Faça as coisas da forma certa”; «Hacer las Cosas en Forma Correcta»*

Dropout: See **Discontinuer**.

Effectiveness: The extent to which a program has made desired changes or has met its objectives through the delivery of services.
Eficácia; Efectividad

Efficiency: The extent to which a program has used resources appropriately and completed activities in a timely manner. *Eficiência; Eficiencia*

ELCO Map: A graphic representation of the location in a community or village of ELigible COuples (ELCOs—usually married couples of reproductive age, but the definition of eligible couple varies by country), showing where they live and the type of contraceptive method they are currently using. Generally used by fieldworkers, these maps keep track of each couple's reproductive status and any changes in the contraceptive method they use. *Mapa CAEL; Mapa PAEL*

Emergency Order: An order for contraceptives or commodities that is placed out of the normal ordering schedule, usually when stocks have run dangerously low due to an unforeseen increase in demand.

Emergency orders are usually placed for a quantity that will bring the stock levels up to a level that will last until the normal reorder time, taking into account the amount that will be dispensed in the interim.

Pedido de emergência; Pedido de Emergencia

Emergent Stage: The first stage of organizational development in which the primary goal is to start delivering services. This stage is characterized by an incomplete or unclear organizational mission, a simple organizational structure, basic programs and systems, and a high dependence on external financial support. (See **Stages of Organizational Development**.) *Fase incipiente; Etapa de Surgimiento* (o *Etapa Emergente*)

Endowment: A financial gift or gift with considerable financial value which may be sold or invested to produce additional income through interest, rent, or dividends and then used at a future time for institutional needs for purposes as stipulated by the donor. *Dotação; Dotación*

Equity (also known as Fund Balance): The net worth of the organization, which is calculated by subtracting the total liabilities from the total assets. *Patrimônio líquido; Capital Contable* o *Patrimonio*

Evaluation: A study of a program in which any number of different processes may be used to gather and analyze information to determine

whether the program is carrying out the activities that it had planned and the extent to which the program is achieving its stated objectives (through these activities). Evaluation results can be used to learn in what areas the program is most effective and what modifications should be made to improve the program. *Avaliação; Evaluación*

Exit Interview: An interview conducted with clients as they leave the family planning clinic to assess how they felt about the services they received. The interview can be an informal conversation or a more formal questionnaire that focuses on a particular aspect of service delivery. *Entrevista de saída; Entrevista de Salida*

Expenditures: Expense payments made in cash or checks. *Dispêndios; Erogaciones*

Expenses: All the costs incurred in operating a program. In an accrual system, an expense is recorded in the accounting system when it is incurred, before cash is paid. *Despesas; Gastos*

Experiential Learning: A method of teaching which uses active participation and the applied use of new skills through role playing and on-the-job experience, in addition to lecturing. *Aprendizagem baseada na experiência; Aprendizaje de Experiencias*

Expiration Date: The date determined by the manufacturer after which a contraceptive or other drug product should no longer be dispensed to or used by clients. *Data de vencimento; Fecha de Expiración*

External Audit: An activity carried out by an independent person or group to verify the accuracy of an organization's financial statements. *Auditoria externa; Auditoría Externa*

External Coordination: The process of identifying the common goals and functions of different organizations and of collaborating among organizations to implement activities to reach these common goals. Frequently, the allocation of activities and responsibilities among organizations is determined by the specific strengths of each organization. *Coordenação externa; Coordinación externa*

External Environment: The prevailing conditions in the country or region that affect the development and implementation of the family planning program including demographics, culture, policy, economy, health, market characteristics, and sources of funding and commodities. *Ambiente externo; Contexto Externo*

Facilitative Supervision: An approach to supervision that emphasizes mentoring, joint problem solving, and two-way communications between the supervisor and the worker. *Supervisão facilitadora; Supervisión Facilitadora*

Facilitator: A person who assists, encourages, and supports a group of people in a participative way to work together, make decisions, and resolve conflict for the purpose of achieving a common goal. *Facilitador; Facilitador*

Family Planning Activities Worksheet: A form sometimes used in busy clinics as an intermediary form between the Daily Activity Register and the Monthly Summary. The totals from the Daily Activity Register are transferred to the Worksheet each day, then totaled for the month and transferred to the Monthly Summary of Family Planning Activities. *Planilha de atividades de planejamento familiar; Planilla de Actividades de Planificación Familiar*

Family Planning Commodities: Refers to all of the contraceptives, medical supplies, and equipment needed to provide and deliver family planning services. *Produtos (ou materiais ou insumos); Suministros de Planificación Familiar*

Feedback: The process that allows for two-way communication between the field and the office or an employee and a supervisor, for the purpose of modifying, correcting, and strengthening performance and results. *Feedback; Retroalimentación*

Fee-For-Service Program: A program that charges a fee for individual services provided by the program or clinic. In a fee-for-service program a different fee is usually charged for each type of service provided, based on the actual cost of providing that service. In such a program, a new client receiving her first supply of pills will generally pay more than a continuing user who returns for a resupply. This is because the new client receives more comprehensive services on a first visit than a revisit client who is only picking up a resupply of pills. *Programa de cobrança de tarifas por serviço prestado; Programa de Cobro de Tarifas por Servicios*

Financial Audit: A formal periodic examination of accounts and financial records of an organization or program, generally performed for the purposes of verifying that funds were used as they were intended and in accordance with standard financial management practices. *Auditoria financeira; Auditoría Financiera*

Financial Management: A process of implementing and managing financial control systems, collecting financial data, analyzing financial reports, and making sound financial decisions based on the analyses. Financial management requires knowing how to read and interpret three key documents: a cash flow projection worksheet, a balance sheet, and an income statement. *Gerenciamento financeiro; Administración Financiera*

Financial Position: The financial status of an organization at a particular point in time. The financial position indicates the organization's overall financial situation, taking into account current assets and liabilities, and projected income and expenses. *Posição financeira; Posición Financiera*

Financial Reporting: An established system for periodic reporting on financial transactions and financial status of an organization or program. *Elaboração de relatórios financeiros; Informes Financieros*

Financial Statement: The financial reports covering a period of time (month or year) that summarize the income and expenses for the period (Income and Expense Reports), and the assets and liabilities (Balance Sheet) at the end of the period. *Demonstrativo financeiro; Estado Financiero*

First Consultation of a Client: See New Client.

First-to-Expire, First-Out (FEFO): A supply management system whereby contraceptives with the earliest expiration date are distributed first and contraceptives with later expiration dates are distributed only after the earlier-dated supplies have been issued. *Primeiro a entrar, primeiro a sair (PEPS); Primero en Expirar, Primero en Salir (PEPS)*

First Visit: See New Client.

Five-Table System: Often used in mobile, community-based approaches, the five-table system is a program that provides integrated maternal and child health and family planning services at one, temporary location. In this system, a table is set up for each of five services: registering the child; weighing the child; recording the results on a growth chart; providing health information (such as nutrition, oral rehydration, immunization, breastfeeding, child spacing/family planning information); and providing any necessary medical treatment, contraceptives, or a referral to a fixed health facility as needed. *Sistema das cinco mesas; Sistema de Cinco Mesas*

Fixed Assets (or Long-Term Assets): Assets that have a useful life of longer than a year, such as land, buildings, furniture, and large pieces of equipment. *Ativos fixos; Activos Fijos o Bien Duraderos*

Fixed Costs or Expenses: Costs that do not vary with the quantity of people served or services delivered, such as main office expenses, insurance, rent, or interest on a mortgage. *Custos fixos; Costos o Gastos Fijos*

Fixed Order Interval System: See **Periodic Review System**.

Flowchart: A chart used to analyze a process or activity that shows the sequence of activities, steps, and decision points that occur in a particular, discrete process, such as registering a client in a clinic. By defining a beginning and end point for the process and analyzing each step in the process, managers can identify problem areas and potential improvements in order to reach the desired outcome(s). *Diagrama de fluxo; Diagrama de Flujo*

Focus Group: A planned and guided discussion among a group of participants for the purpose of examining a specific issue or issues. This is a qualitative method of gathering information. Results of focus group discussions are often complemented with or serve to further explain quantitative data collected through surveys or other quantitative methods. *Grupo de discussão; Grupo Focal*

Follow-up Visit: See **Revisit**.

Formal Training: A course of instruction that has specific learning objectives and is conducted outside the regular workplace. *Capacitação formal; Capacitación Formal*

Frequency Table: A chart used to record the number of times a particular event or occurrence takes place in a given time period, such as number of new acceptors and revisits during each month of the previous year, or for each reason cited for not using contraception, the number of people stating those reasons, etc. *Tabela de frequências; Tabla de Frecuencias*

Functional Allocation: An activity which presents, in chart form, the names of collaborating organizations and their primary responsibilities in various functional areas, for the purpose of revealing duplication of or gaps in services. *Distribuição funcional; Distribución Funcional*

Functional Responsibilities: The types of work responsibilities that a person or group is accountable for performing, such as planning, monitoring, evaluating, providing medical services, training, etc. *Responsabilidades funcionais; Responsabilidades Funcionales*

Fund Accounting: An accounting system that tracks expenses and revenues for different donor accounts. *Contabilidade por fundo; Contabilidad de Fondos*

Fund Balance (also known as Equity): In a nonprofit organization, the fund balance is the net worth of an organization, which is calculated by subtracting the value of the expenses from the total revenues. *Superávit/Déficit; Balance de Fondos o Reserva*

Fund Raising: The process of seeking financial support from community groups, local or central government units, local or international donor organizations or individuals, and others. *Arrecadação de fundos; Recaudación de Fondos*

“Funnel” Approach: Used to describe an approach to delivering integrated services, the “funnel” approach depicts an agency or organization that separates its various programs vertically at the national and district levels, but integrates the programs and services at the clinic/community level. (See also “Hourglass” Approach.) *Funnel Approach; Integración Tipo «Embudo»*

Gantt Chart: See Chronogram.

General Administration: Activities or, in the case of a budget, expenditures associated with the normal course of doing business, such as postage, freight, photocopying, telephone, utilities, bank charges, vehicle registration, and other usual and customary administrative costs (excluding personnel costs). *Administração geral; Administración General*

Goals: The proposed long-range benefits of the program to the selected population, defined in general terms. *Objetivos específicos; Objetivos Generales*

Grade: In job descriptions, the standard level or rank on which the salary scale is based. It is determined, in part, by the skills and qualifications required to perform the job. *Nível salarial; Grado o Nivel*

Grants: Funds or donations given to an organization or program for the purpose of carrying out specific programs or services. Grants are usually provided by governments and local or international donors.

Verbas; Donaciones

Graph: Used in data analysis, a graph illustrates in a picture the relationships or patterns that exist between numbers and sets of numbers, which would otherwise be difficult to see by looking at the raw data. (See **Line Graph, Bar Chart, and Pie Chart**.) *Gráfico; Gráfica*

Grievance Policy: The standard policy, usually stated in a personnel manual, describing the formal procedure through which employee complaints are submitted, processed, and resolved. *Política de registro de queixas; Normas para Manejo de Quejas y Reclamos*

Growth Stage: The second stage of organizational development. At this stage, organizations develop a clear mission, define strategies for fulfilling the mission, have specific goals and objectives, and develop and use operational plans to achieve objectives. During this stage, as activities and services rapidly expand, the organization's reliance on external resources to support those programs and services also increases. (See **Stages of Organizational Development**.) *Fase de crecimiento; Etapa de Crecimiento*

Histogram: A type of bar chart used to display data within a single data category such as age, which can be grouped as 20-24, 25-29, 30-34, etc. A normal bar chart is used to display data representing different categories of data, such as users of contraceptives, non-users of contraceptives, city or rural residence, etc. (For more information on Histograms and Bar Charts, please refer to Volume II, Number 1, of *The Family Planning Manager "Using CQI to Strengthen Family Planning Programs"* and the supplement *Manager's Toolbox for CQI*.)

Histograma; Histograma

Historical Data: Data collected from past reports, such as contraceptive distribution reports, daily activity registers, inventory cards, etc. *Datos históricos; Datos Históricos*

"Hourglass" Approach: Used to describe an approach to delivering integrated services, the "hourglass" approach depicts a combined vertical and integrated program in which staff at the national level are divided into separate divisions for family planning, immunization, infectious disease control, nutrition, and maternal health. At the regional

or district level, however, programs are coordinated by one or two individuals, and at the service provider level staff are again assigned to separate programs. (See also "Funnel" Approach.) *Hourglass Approach; Integración Tipo «Reloj de Arena»*

Household Survey: A survey that collects information about the occupation(s) of a couple, the contraceptive method they use and/or have used in the past, whether the woman is pregnant or breastfeeding, recent births, total number of births and deaths, and other information concerning a couple's reproductive health and family planning history that is of interest to the program. Household surveys are used to establish the level or the indicator against which future results are compared. *Pesquisa domiciliar; Encuesta de Hogares*

Identification Codes: A series of numbers or letters used in a management information system to help differentiate specific locations of services (or clinic type), types of visits (first visit, revisit, procedure visit), types of services or contraceptives provided (IEC, IUD insertion, pill resupply), and other categories of data. To be useful, the same identification codes should be used consistently by all people who use the management information system. *Códigos de identificação; Códigos de Identificación*

Impact: In a family planning and reproductive health program, the extent to which the program has changed or improved the knowledge, attitudes, behavior, or health of the program participants. *Impacto; Impacto*

Imprest Fund: A fixed cash flow set aside for small immediate cash outlays, which is replenished periodically in accordance with the amount expended. *Fundo fixo; Fondo de Caja Chica*

Incentive Grants: Funds used to reward program performance, the achievement of objectives, or to motivate programs to launch new initiatives. Incentive grants are used to motivate programs and employees to (continue to) meet their objectives and maintain or improve program quality. *Verbas de incentivo; Donaciones para Incentivar*

Incentive System: A policy that rewards employees for excellent performance or special achievements and motivates employees to meet their objectives and to maintain program quality. *Sistema de incentivo; Sistema de Incentivos*

Income Statement (also known as Revenue and Expense Report, Income and Expense Report, and Profit and Loss Statement): A periodic summary report of income and expenses, showing a surplus (profit) or deficit (loss) for the period covered by the report.

Demonstrativo de receitas e despesas; Estado de Pérdidas y Ganancias

Indicator: A certain condition, capability, or numerical measure which, when recorded, collected, and analyzed, makes complex concepts more readily measurable and allows managers and evaluators to compare actual program results with expected results. *Indicador; Indicador*

Indirect Costs (also known as Overhead Costs): The operating costs of an organization which are shared by more than one activity or department (such as building maintenance and utility expenses). *Costos indirectos; Costos Indirectos*

Informal Training: Training that occurs on the job and is often accomplished through personal instruction, guidance from a supervisor, or even by observing co-workers. *Capacitação não-formal; Capacitación Informal*

Information Flow Table: A chart showing the types of information (the indicators) that will be collected, how the information will be collected and reported, who will collect it, to whom it will be submitted, how it will be used, and the level of detail needed. The purpose of the chart is to ensure an appropriate flow of information in the correct sequence and to communicate to staff how the information system functions. *Tabela de fluxo de informação; Gráfica de Flujo de Información*

Information System: A standardized system for collecting, recording, interpreting, analyzing, reporting, and disseminating data so that the data are available to be used for making critical management decisions. In a family planning clinic, this normally refers to collection and reporting of programmatic and financial information connected with providing client services and operating a facility. (See also **Two-Tier Information System**.) *Sistema de informação; Sistema de Información*

In-Kind Contribution: A non-financial contribution or form compensation such as materials, goods, or services. *Contribuições em bens e serviços; Contribuciones en Especie*

Inputs: The resources used in a program. *Insumos; Insumos*

Inreach: In family planning, this involves using resources within a health facility to improve the understanding and knowledge of the facility's family services (as compared with Outreach). Inreach addresses missed

opportunities to provide information about the facility's family planning services to staff, clients, and potential clients in all departments of the facility. Inreach activities include improving linkages and referrals between departments, posting signs about services throughout the facility, and orienting staff from other departments to the family planning services. *Divulgação interna; Conocimiento Interno*

Insertion Visit: Generally used to describe a visit made by a client for the insertion of an IUD or contraceptive implant. Different types of visits are often designated by a program or clinic so that specific costs may be assigned or fees charged for each type of visit. *Consulta para inserção; Visita de Inserción*

Institutionalization: The internalization by an organization or program of an activity, system, or practice, to the extent that the activity, system, or practice will continue to operate in spite of personnel turnover, and independently of external inputs or involvement. *Institucionalização; Institucionalización*

Integration/Integrated Services: This refers to a program that combines family planning services with maternal and child health, nutrition, immunization, and other reproductive health services, such as control and treatment of sexually transmitted diseases. *Integração/Serviços integrados; Integración/Servicios Integrados*

Intermediate Outputs: Medium-term results that are critical to the achievement of long-term results. For example, the number of workshops or courses held is a medium-term result that is critical to achieving the long-term result of having qualified providers. *Produto intermediário; Resultados Intermedios*

Intermediate Warehouse: A supplies depot located in a specific region of a country. It distributes commodities only for that area. *Almoxarifado regional (ou intermediário); Bodega (almacén) Intermedia*

Internal Audit: An activity carried out by employees to check an organization's internal controls and accounting system. *Auditoria interna; Auditoría Interna*

Internal Coordination: The logical organization of and communication about activities within an organization, such that all staff members are aware of the roles and responsibilities of each department and the interaction between departments. *Coordenação interna; Coordinación Interna*

Internal Environment: Leadership, policies, systems, technology, financial capability, etc., that influence the effectiveness of an organization or program. Other factors in the internal environment include: management structure, management systems, staff capabilities, etc. *Contexto interno; Contexto Interno*

Internal Organization: The internal structure and arrangement of an organization or program as it pertains to the allocation of and relationship between different functional areas such as planning, budgeting, financial management, supervision, and others. The internal organization of a program is particularly important as programs become more decentralized and/or integrate several programs into a single program. *Organização interna; Organización Interna*

Inventory: The amount of stock (contraceptives, commodities, and other clinic supplies) that is on hand (for use by a program or clinic) at a given point in time. *Inventário; Inventario*

Inventory Control Card: See Stock Card.

J **ob Description:** A document that at a minimum states the job title and provides a description of the tasks and responsibilities of the position, the direct supervisory relationships with other staff, and the skills and qualifications required for the position. *Descrição de cargo; Descripción del Cargo*

L **ead Time:** The amount of time (usually expressed in months or weeks) that it takes for a shipment to arrive once an order has been placed. *Tempo de compra (ou de entrega); Tiempo de Espera*

Lead Time Quantity: Based on past records, the amount of contraceptive stock that will be dispensed during the time between placing an order and receiving new stock. *Estoque necessário para cobrir o tempo de compra; Cantidad para Cubrir el Tiempo de Espera*

Liabilities: The obligations or debts owed to suppliers, employees, banks, or the government. *Passivos; Pasivos*

Line Graph: A graph that represents data or sets of data that have been collected over a period of time. The data are plotted on a graph corresponding to standard intervals of time and a line is drawn connecting the data points. The line in the graph allows managers to see trends in the data (an increase, decrease, or no change) over a period of time. Line graphs are often used to analyze trends in new

acceptors, continuing clients, dropouts, new acceptors using a particular method, and others. Line graphs (updated regularly) help managers to follow a trend over a period of time and take actions to manage the trend. *Gráfico linear; Gráfica Lineal*

Line Item: The category in a Budget, Chart of Accounts, or Financial Statement which represents an account used to record transactions for a particular type of income, expense, asset, or liability. *Item orçamentário; Partida o Rubro*

Logistics Management: See **Contraceptive Supply Management**.

Long-Acting Methods (or Long-Term Methods): Contraceptive methods that remain effective for a relatively long period of time. Experts may differ in the methods they include under this term. Some experts include only IUDs, implants, and injectables, some also include oral contraceptive pills, and some include voluntary sterilization. *Métodos de longa duração; Métodos de Larga Duración*

Lot Number: Refers to each different production batch (lot) of contraceptives at the time of manufacture. *Número de lote; Número de Lote*

Maintenance Cost: Generally refers to the cost of maintaining a facility and may include repairs, cleaning, rent, taxes, insurance, etc. *Custos de manutenção; Costo de Mantenimiento*

Managed Care: An arrangement between a purchaser and a provider of health and family planning services for an agreed set of services in return for a predetermined price (generally a fixed monthly rate per member). *Plano de saúde; Paquete de Servicios*

Management Accounting: Collecting information from the financial accounting system and other financial data (such as budgets) and combining this information with statistical data (such as service outputs) to produce information which is useful for making managerial decisions. *Contabilidade gerencial; Contabilidad Administrativa*

Management Components: The basic elements used to analyze the way an organization functions. The four basic management components are mission, strategy, structure, and systems. (See also Mission Statement, Strategy, Organizational Structure, and Management Functions/Systems.) *Componentes gerenciais; Componentes Administrativos*

Management Functions/Systems: The basic management functions of program planning, budgeting, determining staff roles and responsibilities, training, supervising staff, managing resources (including money, contraceptive and commodities supplies, and other program equipment or services), monitoring program activities, evaluating program achievements, and managing the provision of client services. *Funções/Sistemas gerenciais; Funciones/Sistemas Administrativos*

Management Information System (MIS): A system designed by an organization to collect and report information on a program, and which allows managers to plan, monitor, and evaluate the operations and the performance of the whole program. *Sistema de Informação Gerencial (SIG); Sistema de Información Gerencial (SIG)*

Managing Board: A formal group of advisors who provide general strategic and financial oversight to an organization and are responsible for maintaining and promoting the stability and sustainability of the organization. *Conselho de gerenciamento; Junta Administrativa*

Mapping: A process by which information or data are laid out on a diagram or representation of a community, village, or other defined territory for the purposes of tracking changes in the data. *Mapeamento; Mapeo*

Market Analysis: An examination of the environment in which an organization or program provides or sells goods or services. A market analysis typically includes conducting a survey of a program's current clients (their needs, satisfaction with services, socio-economic status, etc.), a survey of the community (to learn more about potential clients and the existing demand for services), and a survey of the other family planning service providers in the area (the types of services they provide, the cost and quality of services, etc.). This information provides a program or organization with critical information about underserved populations in their area, the level of access to services, feedback on clients' satisfaction with services, the ability of clients to pay or the amount they can pay for services, and other information about the role the program should play in relation to other service providers in order to maintain a competitive edge. Having the ability to address these factors serves to strengthen program sustainability. *Análise de mercado; Análisis del Mercado*

Marketing: The activities related to designing and pricing goods and services so that they are bought or used by the public, informing the public of the available services and their prices, and promoting the value of those goods and services for the purpose of generating demand. *Marketing; Mercadeo*

Matrix (also known as a Comparison Table): A chart used for analyzing two or more sets or types of information (such as the number of users of each contraceptive method by type of client, such as new acceptor or revisit). A comparison table can also be used for comparing organizational processes or activities against a set of criteria that reflect organizational priorities, resources, and constraints to help managers prioritize areas for improvement. *Matriz* (ou *Tabela comparativa*); *Matriz*

Mature Stage: The fourth and last stage of organizational development, during which an organization develops its ability to effectively manage the organization and adjust its mission, strategy, structure, and systems in response to internal and external challenges in order to increase sustainability. (See *Stages of Organizational Development*.) *Fase de maturidade*; *Etapa de Madurez*

Maximum Quantity: The maximum quantity is the largest amount of stock (of each contraceptive item) that a facility should ever have in inventory. The quantity should be set high enough to maintain adequate stock between orders and low enough to prevent overstocking and wastage due to expiration. It is calculated separately for each contraceptive item and consists of the minimum quantity of stock plus the amount that is used between regular orders. (A formula for calculating maximum and minimum stock levels and quantities can be found on pages 10 and 11 of Volume I, Number 4 of *The Family Planning Manager*, "Improving Contraceptive Supply Management.") *Nível máximo de estoque*; *Cantidad Máxima*

Max/Min (Maximum-Minimum) Stock Level: Assigned minimum and maximum stock levels designed to ensure that a program doesn't run out of contraceptive supplies and also doesn't become overstocked. Minimum and maximum levels are expressed in terms of a certain number of months' worth of supply. *Min-Max*; *Sistema Max/Min*

Medical Record: See *Client Record*.

Membership Fees: Fixed fees charged to clients or members of an organization, usually on a yearly basis, entitling them to a range of services. *Cotas*; *Cuotas de Afiliación*

Merit Awards: Promotions or financial rewards given to employees in recognition of outstanding performance. *Prêmio*; *Premio al Mérito*

Method Mix: A summary, usually represented in percentages, showing the proportion of all users (of a general or specific population) that are using each contraceptive method. *Distribuição dos métodos*; *Mezcla de Métodos*

Methodology: The means and logical procedure by which a program plan or approach is implemented, such as on-the-job-training versus formal training. *Metodologia; Metodología*

Micro-Manage: The practice of providing unnecessary and excessive oversight in the management of staff and staff activities.

Microgerenciar; Micro-Administrar

Minimum Quantity: The minimum quantity is the least amount of stock (of each contraceptive item) that a facility should ever have in inventory. The minimum quantity should be set high enough to prevent shortages and stock-outs, even if deliveries are late or demand unexpectedly increases. The minimum quantity is the safety stock quantity plus the amount of stock used between placing and receiving an order. (A formula for calculating maximum and minimum stock levels and quantities can be found on pages 10 and 11 of Volume I, Number 4 of *The Family Planning Manager*, "Improving Contraceptive Supply Management.") *Nível mínimo de estoque* (ou *Estoque de segurança*); *Cantidad Mínima*

Missed Opportunity: An occasion that offered a chance for a beneficial activity to occur (service provision, employee feedback, etc.) but was overlooked. *Oportunidade perdida; Oportunidad Perdida*

Missing Client: See No-Show Client.

Mission Statement (also known as Organizational Mission): A brief general statement describing the type of organization, its main purpose, and its values. The mission of an organization provides the rationale for defining goals and objectives. *Missão; Declaración de Misión*

Monitoring: The process of periodically checking the status of a program, by observing whether activities are being conducted as planned. *Monitoramento; Monitoreo*

Monthly Summary of Family Planning Activities: The form used to record the monthly totals for all the data collected on the Daily Family Planning Activity Records. Generally, the clinic manager keeps one copy and another copy is sent to the program supervisor who aggregates the monthly data for all the clinics in the region or district. *Resumo mensal de atividades de saúde reprodutiva; Resumen Mensual de Actividades de Planificación Familiar*

Months of Supply (also known as Months' Worth of Supply): This term is used to express the amount of a supply on hand (of a specific contraceptive or commodity) in terms of the number of months that

quantity would last if it is dispensed at current (average) rates. It is the quantity on hand (of the specific contraceptive or commodity) divided by the average monthly consumption (AMC) of that item. *Meses de reservas; Meses de Suministros*

Mutually Accountable: A situation in which multiple parties or individuals are jointly responsible for the outcome(s) of an activity or activities. *Responsabilidade conjunta; Responsabilidad Conjunta*

New Acceptor (also known as New User): Someone who accepts a contraceptive method for the first time. Programs differ in their definition of new acceptors/new users. Some include only those persons who are using contraception for the first time and have never used any form of contraception before. Some also include those persons who are using a particular contraceptive method for the first time (even though they have used a different method before). Still others may include those persons who are accepting a method from (an agent of) that particular program for the first time (even though they may have used a method provided by another program before). Whatever definitions your program uses, it is critical that the definitions be clear and understood by all staff, so that service data in all the service facilities will be collected and reported on in the same way. *Novo usuário; Aceptante Nuevo (Usuario Nuevo)*

New Client (also known as First Visit or First Consultation of a Client): Someone who receives services from (an agent of) a family planning program who has not received services from that program before. Programs differ in their definitions of a new clients. Some programs include persons who receive any type of service (including counseling) who have not received services from that program before. Other programs include only persons who are accepting a family planning method for the first time and have never used contraceptives before from any program. Still other programs distinguish new clients (of a program) from new acceptors/users (of a method). Whatever definitions your program uses, it is critical that the definitions be clear and understood by all staff, so that service data in all the service facilities will be collected and reported on in the same way. *Novo cliente (Primeira visita ou Primeira consulta); Cliente Nuevo (Primera Visita o Primera Consulta de un Cliente)*

No-Show Client (also known as a Missing Client): A client who does not come for a scheduled visit or has not returned to the clinic for services for a long period of time. *Cliente faltoso; Cliente que No Asiste*

No-Show Rate: Often expressed as a percentage, the no-show rate can be calculated most easily in a clinic that uses an appointment system, in which it is known when and how many clients are due to return to the clinic for services. The no-show rate is calculated by taking the total number of clients who came to the clinic for services (during a specific period of time) divided by the number of clients who were due to come to the clinic for services during the same period of time. Multiplying the result by 100 gives the percent of no shows for the designated period of time. Such an analysis can also be done for a specific contraceptive method or age group of clients. (For more information on measuring no-show rates, please refer to Volume II, Number 3 of *The Family Planning Manager*, "Reducing Discontinuation in Family Planning Programs.") *Taxa de não comparecimento; Tasa de Inasistencia*

Objectives: The anticipated results or outcomes of a program, representing changes in the knowledge, attitudes, and behavior of the program's clients, described in measurable terms and indicating a specific period of time during which these results will be achieved. Objectives should be Specific, Measurable, Appropriate, Realistic, and Time bound (SMART). *Objetivos gerais; Objetivos Específicos*

Observation Guides: A form designed to help the trainer or supervisor to assess, through observation, the student's grasp of the subjects being taught. *Guias de observação; Guías de Observación*

Observation-Study Visits: An organized series of visits to other program sites or organizations for the purpose of studying and learning about the other program and sharing successful experiences for replication or adaptation. *Visitas de observação e estudo; Visitas de Observación-Estudio*

Operating Center: Any logical division of the operations of a program, such as a department, a clinic, or one region's CBD program. Many organizations find it useful to produce financial information for each operating center. *Centro operacional; Centro Operativo*

Operating Costs (also known as Recurrent Costs): Regular expenses of running programs and providing services which are incurred year after year (as opposed to Capital Costs). *Despesas operacionais; Costos de Operación*

Operational Information: Information that is needed to plan program activities such as the use of time, people, and money, and which is used to assess how well a family planning program is functioning. *Informações operacionais; Información Operacional*

Operational Plan: Different from a strategic plan (which sets forth the general strategies a program will use or initiatives it will undertake to achieve its objectives), an operational plan sets forth the specific projects or activities (consistent with the strategic plan) that will be conducted, and the timetable and resources needed for completing those projects or activities. (See also **Action Plan**.) *Plano operacional; Plan Operativo*

Order Interval: An established and regular number of months between placing orders for contraceptive supplies. The order interval should be set individually for each method of contraception to correspond to the desired maximum and minimum inventory levels. *Intervalo de reposição (ou Período de inventário); Intervalo entre Pedidos*

Organization Type: The structural or legal definition an organization, such as private commercial organization, private non-profit, public agency, non-governmental organization, or affiliate or subsidiary of a larger organization. *Tipo de organização; Tipo de Organización*

Organizational Chart (also known as an Organogram): A chart showing the working relationships of all staff positions within an organization or program and the formal supervisory structure and reporting relationships between different functions and positions of the management and staff. *Diagrama organizacional; Diagrama Organizacional*

Organizational Mission: See **Mission Statement**.

Organizational Stability: The ability of an organization to effectively use management controls and systems to prevent any major disruptions in services in spite of unexpected changes in the external environment or turnover of personnel, especially senior personnel. *Estabilidade organizacional; Estabilidad Organizacional*

Organizational Structure: The internal lines of authority and communication within an organization which define how programs and departments are managed, which types of activities are carried out by which programs or departments, and the functional and supervisory relationships between the staff and the manager of those departments. (See also **Organizational Chart**.) *Estrutura organizacional; Estructura Organizacional*

Organogram: See **Organizational Chart**.

Outlet: The final distribution point where clients receive their contraceptives (clinic, pharmacy, CBD workers, etc.). *Local de dispensação; Local o Punto de Distribución*

Output Information: Information concerning the products or accomplishments (in numerical terms) of the activities of an individual or program over a specific period of time. *Informação de resultado; Informe de Resultados*

Outreach: Activities related to providing information and services to the community outside of the clinic facility, usually by working with community groups or volunteers. *Extensão; Extensión («Outreach»)*

Overhead Costs: See **Indirect Costs**.

Paper Trail: Records of the movement of resources (human, financial, and material), kept to enable such movement to be traced and resources to be accounted for. *Comprovantes; Comprobantes*

Pareto Analysis: Based on the principle set forth by an Italian economist Vilfredo Pareto, which states that only a few factors are responsible for producing most of the results (positive or negative), a Pareto Analysis helps to identify the “vital few” factors that need to be improved in order to achieve the desired results. Performing this analysis helps managers to concentrate their efforts on a few activities and thereby use their scarce resources efficiently and effectively to achieve results. (For instructions on how to perform a Pareto Analysis, please refer to Volume II, Number 1 of *The Family Planning Manager*, “Using CQI to Strengthen Family Planning Programs” and the supplement, *Manager’s Toolbox for CQI*.) *Análise de Pareto; Análisis de Pareto*

Participative Style: A style of management in which the supervisor or manager actively works with his or her staff and listens to their ideas, acknowledges their points of view and accomplishments, encourages joint discussions of issues, and finds solutions together. *Estilo participativo; Estilo Participativo*

Patient Flow Analysis: See **Client Flow Analysis**.

Payables: See **Accounts Payable**.

Performance Appraisal: An established procedure for evaluating employee performance, conducted at predetermined intervals, usually annually or semi-annually. *Avaliação de desempenho; Reconocimiento del Desempeño*

Performance Information: Information that is needed to plan program objectives and to evaluate the impact of a program's activities on the target population. *Informações de desempenho; Información de Desempeño*

Performance Targets and Objectives: The end results that are expected to be achieved by an organization or an individual employee by the end of a specific time period. Performance targets generally relate to a shorter time period (several months) and pertain to very specific tasks. Performance objectives relate to longer time periods (one year) and determine the type and scope of activities that an organization, program, or staff member will undertake for the purpose of achieving the desired results. *Objetivos de desempenho; Objetivos/Metas de Desempeño*

Periodic Review System (also known as Fixed Order Interval System): A system of inventory control and resupply where stock levels are reviewed at predetermined time intervals and orders are placed based on current stock levels, safety stock level, and an established maximum. Through this method, the reorder is made on a scheduled basis, however, the quantity of the order may vary each time. *Sistema de revisão periódica* (ou *Sistema de pedidos con intervalos fixos*); *Sistema Periódico de Inventario* (o *Sistema de Pedidos de Intervalos Fijos*)

Perquisites: A reward in cash or in kind, which is in addition to or in place of one's salary, such as health benefits, club membership, free meals, or parking. *Gratificações; Gratificación*

Personnel Category: The different types of personnel. In a family planning program personnel categories include doctor, nurse, pharmacist, pharmacy assistant, counselor, outreach worker, registration clerk, etc. Personnel categories are often defined for the purpose of establishing consistent salary levels and are useful when determining personnel costs associated with the types of services provided. *Categoria funcional; Categoría de Personal*

Personnel Committee: Usually a sub-committee of a larger group such as a board of directors, which focuses on personnel issues, concerns, and trends, and advises the larger group, board, or organization of necessary changes. *Comitê de pessoal; Comité del Personal*

Personnel Cost (or Total Personnel Cost): The cost of paying personnel (including allowances) for their time in performing a specific service, combination of services, or set of services over a specific period of time. *Custo de recursos humanos; Costo del Personal*

Personnel Cost Per Visit-Type: The cost of a single type of visit, such as a visit to insert an IUD, taking into account only the cost of the various personnel involved in providing that service. *Custo de recursos humanos por tipo de visita; Costo del Personal por Tipo de Visita*

Personnel Management: Responsibilities related to hiring and firing staff, supervising, promoting, organizing, motivating staff, and developing their professional capabilities. Personnel management requires strong interpersonal communication skills and skills in group facilitation, conflict resolution, and problem solving. *Gerenciamento de recursos humanos; Administración del Personal*

Personnel Manual: A document that details the personnel policies and administrative procedures of an organization, including a description of the organizational structure and duties of key staff positions. *Manual do funcionário; Manual del Personal*

Petty Cash: A form of imprest fund, whereby a small amount of cash is set aside for small immediate cash outlays and is replenished periodically as it is used. *Caixinha; Caja Chica*

Phased Training: Training conducted in stages, alternating with periods of on-the-job work experience. *Capacitação alternada; Adiestramiento en Fases*

Pie Chart: A graph that represents summary data or percentages as wedges in a circle, or pie shape, so that the relationship between the data can be seen and analyzed more easily. Pie charts can be used to analyze the method mix of any type of client or for all clients in a program or clinic. Pie charts allow managers to compare proportions and represent summary data for a specific period of time, such as one month, quarter, or year. *Gráfico de torta; Gráfica de Sectores*

Planning: A continuing process of analyzing program data, making decisions, and formulating plans for action in the future, aimed at achieving program goals. *Planejamento; Planeación*

Plateau Effect or "Plateauing": A situation in which a program's performance—number of people served and actively practicing family planning—has leveled off. In many cases, a program that has plateaued has already achieved a contraceptive prevalence rate (CPR) of 40 to 50 percent, has the capability to serve more clients, and must consider new ways to attract and retain clients, reduce barriers to services, reorganize programs and systems that provide services, and make other types of strategic decisions that will increase program performance. *Efeito de platô; «Estancamiento»*

Pooling: Combining resources, expertise, equipment, etc., for use toward a common purpose. This helps to save scarce resources and reduces the possibility of duplication of or gaps in services. *Pool; Combinación*

Population-Based Forecasts: Forecasts of contraceptive supply requirements based on the proportion of the target population that the program intends to serve and the anticipated level of demand for each contraceptive method. *Projeção com base em dados demográficos; Proyecciones Basadas en Información Censal o en Encuestas Demográficas*

Population-Based Survey: A survey in which information is obtained directly from a representative sample of the population or population group of interest to the program, such as women of reproductive age. Information is typically obtained through interviews, rather than from service records or other indirect sources. (See also **Cluster Survey**.) *Pesquisa de base populacional; Encuesta Basada en la Población*

Population Density: The total number of people living in a defined area such as a community, district, capital city, country, region, or square kilometer or square mile. *Densidade populacional; Densidad Poblacional*

Population Distribution: The arrangement of population geographically as it is spread over a defined area such as community, district, capital city, country, region, etc. Knowing the distribution of population is important to managers as they plan new programs and the locations of service facilities. *Distribuição populacional; Distribución de la Población*

Post-test: Given to clients, employees, trainees, or any other specific group of people who are being evaluated after a program has been completed or during the implementation, for the purpose of measuring the progress toward planned objectives. *Teste final; Examen Post-Prueba*

Potential Client: Any person of reproductive age who is sexually active, not currently using the services of a clinic or community-based family planning program, and does not intend to have children at the current time. Potential clients also include couples who have problems with infertility, but want to have children. Programs should seek to attract such persons to the program and provide them with appropriate services. *Cliente potencial; Cliente Potencial*

Potential User (also known as Potential Acceptor): For women, a potential acceptor is any woman of reproductive age who is at risk of pregnancy, not currently using contraception, and not intending to become pregnant at this time. For men, a potential acceptor is any sexually active man not currently using contraception. *Usuário potencial; Usuario Potencial (o Aceptante Potencial)*

Pre-test: Given to clients, employees, trainees, or any other specific group who are being evaluated, for the purpose of determining a baseline against which future results will be measured. *Pré-teste; Examen Pre-Prueba*

Privatization: Privatization refers to the transfer of specific management functions, such as contraceptive procurement, logistics, and training, to private non-profit or commercial organizations outside the government structure. Although often used to describe a form of decentralization, some experts believe that privatization is not a means of decentralization because, in privatizing, a government relinquishes responsibility, rather than transfers power to lower levels. *Privatização; Privatización*

Problem Solving: A critical management skill that involves objectively identifying the causes of a problem and proposing potential, often creative, solutions to the problem, which will be agreeable to multiple parties or individuals. *Resolução de problemas; Resolución de Problemas*

Procedure Visit: Generally used to describe a visit made by a client for a specific medical procedure, such as voluntary sterilization or the insertion or removal of an IUD or contraceptive implants. Different types of visits are often designated by a program or clinic so that specific costs may be assigned or fees charged for each type of visit. *Visita de intervenção; Visita de Procedimiento*

Process Analysis: Any type of analysis in which a process, processes, or a sequence of activities is studied. Examples of process analyses are: flowcharting, decision-tree analysis, and client flow analysis. *Análise de processo; Análisis del Proceso*

Process Information: Different from output information which identifies products, outcomes, or accomplishments (in numerical terms), process information is qualitative, providing information about the ways that people and materials are used to produce specific outputs.

For example, by using process information, managers can determine the cause of a contraceptive stockout (a negative output) by analyzing each (process) step in the logistics system. *Informação sobre processos; Información sobre el Proceso*

Professional Development (also known as Staff Development): The process of increasing the professional capabilities of staff by providing (or providing access to) training and educational opportunities. This can include on-the-job training, outside training, or observation of the work of others. Professional development is widely recognized as a way to maintain staff morale, build the institutional capacity of a program, and attract and maintain high quality staff. *Desenvolvimento de recursos humanos (de pessoal); Desarrollo Profesional*

Professional Fees: Costs generally incurred through contractual agreements with individuals for specialized services such as lectures, training, and evaluation, as opposed to costs incurred through long-term contractual agreements with outside institutions for services such as vehicle maintenance, janitorial services, advertising, or promotion services, which are referred to as purchased services. (See *Purchased Services*.) *Honorários; Honorarios Profesionales*

Profit and Loss Statement: See *Income Statement*.

Program Components: Functional units of an organization that provide services aimed at accomplishing organizational goals, such as a CBD component, a clinic component, or an IEC component. *Componentes do programa; Componentes del Programa*

Programmatic Reporting: An established system or process for reporting detailed information on the activities undertaken during a specific period of time. Programmatic reports are usually in narrative form and generally only report non-financial information about activities and progress made toward achieving objectives. *Relatórios programáticos; Informes Programáticos*

Project Activity Timeline: See *Chronogram*.

Public Affairs: Activities that promote an organization's program, services, and image to the public. *Relações públicas; Relaciones Públicas*

Pull System: A supply system which requires that outlets request the amounts of commodities they need from higher-level storage facilities. *Sistema de requisição; Sistema de Requisición*

Purchased Services: Long-term contractual services or agreements with outside institutions for services such as vehicle maintenance, janitorial services, advertising or promotion services. Although similar, contractual agreements with individuals are often for a specialized service such as lectures, training, and evaluation, in which case the service is referred to as a fee-based service. (See **Professional Fees**.)
Serviços adquiridos; Servicios Adquiridos

Push System: A supply system which allocates supplies down through the intermediate or central warehouses to the outlet level; outlets receive contraceptives without ordering them. *Sistema de atribuição; Sistema de Asignación*

Quality Management: Quality management involves monitoring products or services to ensure that suppliers and providers are following accepted standards to meet desired outcomes and, if problems are observed, are taking the actions necessary to improve the products or services. *Gerenciamento da qualidade; Administración de la Calidad*

Quality Management System: In family planning, a system that brings together in a harmonizing and reinforcing manner the various activities that help to assure and continuously improve the quality of family planning services throughout a service-delivery network. In an effective quality management system, supervisors at all levels must have updated knowledge and skills in both service delivery and management areas. *Sistema de gerenciamento da qualidade; Sistema de Administración de la Calidad*

Quarterly Form: A form used for reporting quarterly summary information such as the number and types of clients served (new acceptors and revisit clients), the quantities of contraceptives (each type and brand) on hand at the beginning of the quarter, the quantities received and dispensed over a three-month period, the quantities requested for resupply for the next quarter, any adjustments or losses, and ending balances. *Formulário de relatório/pedido trimestral*
Formulario de Informe Trimestral

Random Variations: Non-systematic inconsistencies or irregularities in data. When analyzing data, small (non-systematic) irregularities are often insignificant and can be disregarded. *Variações aleatórias; Variaciones al Azar*

Rapid Assessment: A quick, economical, sample-based study conducted to determine the extent or causes of a problem or to determine specific client or program needs that were identified through service statistics or other large studies. *Avaliação rápida; Evaluación Rápida*

Rate: A measure of an event (numerator) within a specific population (denominator) covering a specific period of time. For example, the infant mortality rate is the number of infants that die in the first year of life (numerator) among all live births (denominator) in a specific one-year period. Infant mortality rates are usually expressed as the number of deaths per 1000 live births. *Taxa; Tasa*

Ratio: A proportion obtained by dividing one quantity by another quantity. For example, eighteen family planning nurses (numerator) divided by six clinics (denominator) is a ratio of three nurses to one clinic. *Razão; Razón*

Receivables: See **Accounts Receivable**.

Recurrent Costs: See **Operating Costs**.

Referral System: An established system that defines when a client should be referred to another facility for services (often for treating medical complications or providing clinical methods or surgical procedures), how the client will get to the clinic (for instance, whether an outreach worker will accompany the client to the clinic), who the client should contact at the referral site, and what documentation should be presented by or given to the client at the referral site. Effective referral systems help to expand access to services and long-term clinical methods and serve to enhance the quality of services provided by a smaller satellite clinic. *Sistema de encaminhamento; Sistema de Referencia*

Refresher Training: Periodic training given to staff for the purpose of reinforcing skills or introducing new concepts or techniques. *Reciclagem; Capacitación de Apoyo*

Registration Fees: A fixed fee collected from clients at each visit regardless of the types of services provided. *Taxa de registro; Tarifas de Ingreso*

Remuneration: Payment for goods provided, services rendered, or losses incurred. *Remuneração; Remuneración*

Reporting Channels: An established system within a supervisory structure for reporting information and data. Appropriate reporting channels are critical, particularly as the provision of different types of services becomes more integrated and/or program management becomes more decentralized. *Canais de comunicação formal; Canales para la Rendición de Informes*

Reproductive Health: A state of physical, mental, and social well-being and not merely the absence of disease and infirmity, in all matters relating to the reproductive system and to its functions and processes. Reproductive health therefore implies that people are able to have a satisfying and safe sex life and that they have the capability to reproduce and the freedom to decide if, when, and how often to do so. Implicit in this last condition is the right of men and women to be informed of and to have access to safe, effective, affordable, and acceptable methods of family planning of their choice, as well as other methods of their choice for regulation of fertility which are not against the law, and the right of access to appropriate health-care services that will enable women to go safely through pregnancy and childbirth and provide couples with the best chance of having a healthy infant.¹ (See **Reproductive Health Care/Services.**) *Saúde reprodutiva; Salud Reproductiva*

Reproductive Health Care/Services: The variety of methods, techniques, and services that contribute to maintaining or improving a person's reproductive health and well-being by preventing and solving reproductive health problems.² (See **Reproductive Health.**) *Assistência em saúde reprodutiva; Servicios de Salud Reproductiva*

Requisition and Issue Voucher: The form used by the clinic manager to request new supplies, by the warehouse manager to fill the order and record the quantities sent, and again by the clinic manager to check that the clinic received the correct quantities and types of supplies ordered. More than simply an order form, this form summarizes the average monthly consumption of each contraceptive ordered, the clinic's desired maximum quantity, and the quantity on hand at the time of the order, and therefore serves to justify the quantity ordered. *Formulário de requisição; Formulario de Pedido y de Despacho*

¹ *United Nations International Conference on Population and Development Programme of Action*, Cairo, September 23, 1994, paragraph 7.1.

² Adapted from *United Nations International Conference on Population and Development Programme of Action*, Cairo, September 23, 1994, paragraph 7.1.

Resource Management: The work of managing and controlling the limited resources needed to run a program such as people, money, and equipment. (Some people also consider time a resource.)

Gerenciamento de recursos; Administración de Recursos

Resources: The means available for use in conducting the planned activities, such as people, objects, and money. *Recursos; Recursos*

Responsibility Accounting: The recording and reporting of information in accordance with predetermined responsibility centers.

Contabilidade por centros de responsabilidade; Contabilidad en Base a Responsabilidades

Responsibility Center (also known as Cost Center): A functional area which is the responsibility of a specific manager, such as a laboratory.

Centro de responsabilidade; Centro de Responsabilidad

Results Indicator: A measure showing the immediate effect of the program activities on the target population in relation to the objectives of the program. *Indicador de resultados; Indicador de Resultados*

Revenue and Expense Report: See Income Statement.

Revenue Report: A daily, monthly, or quarterly report of monies or the equivalent received from sales, services, or fees. In accrual systems, revenues are recorded when they are earned, not when the actual cash or goods are received. *Demonstrativo de receitas; Informe de Ingresos*

Revenues: Monies or the equivalent received from sales, services, fees, donations, and grants. In the case of grants, only the portion that has been spent is actually revenue; the balance may have to be returned to the donor. In accrual systems, revenues are recorded when they are earned, not when the actual cash or goods are received. *Receitas; Ingresos, Entradas, Recibos*

Revisit (also known as Follow-up Visit): A visit made by a client to a clinic often for the purposes of checking up on the client's success or comfort with a contraceptive method or to address medical complications or side-effects. The term is also used to describe a visit for the resupply of a contraceptive. *Visita de retorno; Visita Subsecuente (o Visita de Control o Consecutiva)*

Safety Stock: The amount of stock (number of months' supply) below the minimum level which serves as a cushion or buffer against major fluctuations in contraceptive demands or unexpected shipment delays. *Estoque de segurança; Existencias de Seguridad*

Satellite Services: Services that are provided to a community or several communities at a specific time (usually once a month) and at a designated location. Satellite services often provide integrated health, maternal and child health, and family planning services. (See also **Five-Table System**.) *Serviços satélites; Servicios Satélites*

Selective Supervision: The procedure for supervising specific items on a less frequent and rotating basis, due to time constraints. *Supervisão seletiva; Supervisión Selectiva*

Self-Evaluation Guidelines (also known as Self-Assessment Tool or Checklist): Guidelines or a series of checklists that pose specific questions for evaluating the abilities of staff or the performance or functioning of a program. *Guia ou Lista de auto-avaliação; Normas de Auto-Evaluación*

Self-Sufficiency: The level of organizational development that is reached when the organization is able to function independently of outside (donor) assistance. Self-sufficient organizations are capable of mobilizing a wide range of resources to avoid dependence on a single financial resource and have the management and leadership capability to adapt their programs to a changing environment. (See also **Sustainability**.) *Auto-Suficiência; Autosuficiencia*

Service-Based Forecasts: Forecasts based on an analysis of the existing program's service statistics and the projected number of clients that a program expects to serve. *Projeção com base na prestação de serviços; Proyecciones Basadas en el Servicio*

Service Capacity: The maximum volume of services that can be provided with a given set of resources. For example, the maximum number of vasectomies that a doctor can carry out in a working day. *Capacidade de serviço; Capacidad de Servicio*

Service Delivery Approach: Designed to reach and attract different client groups, service delivery approaches include community-based services, clinic-based services, employer-based services, hospital-based services, in-home or depot services, and community gatherings for information, education, communication (IEC) about family planning. *Abordagem da prestação de serviços; Enfoque de la Prestación de Servicios*

Service Fees: Fees charged to a client for each service provided, such as counseling, examination, laboratory testing, and contraceptive supplies. Some programs set a standard charge for an initial visit and a revisit. An initial visit might include the cost of an examination,

counseling, and a contraceptive method, whereas the revisit might cover the cost of a resupply of contraceptives and consultation. *Taxa de serviços; Tarifas por Servicios*

Service Marketplace: The target area or region that a program intends to reach in delivering its services to a population. *Mercado-alvo (ou População-alvo); Mercado de Servicios*

Service Quality: Service quality refers to a number of inter-related factors including the way in which individuals are treated by providers, the scope of services and contraceptives available to clients, the quality of the information provided to the clients and quality of the counseling skills, the promotion of individual choice, the technical competence of providers, and the accessibility and continuity of services. *Qualidade do atendimento (ou Atendimento de Qualidade); Calidad de los Servicios*

Service Stops: Different stages or locations within a clinic where a client receives specific types of services. Service stops often include: registering with the registration clerk, being weighed, having blood pressure taken, seeing a counselor, being examined by a nurse or doctor, and checking out at the registration desk. *Etapas do atendimento; Estaciones de Servicios*

Session Plan: See **Supervisor's Visit Plan**.

Shelf Life: The length of time a contraceptive can be stored under normal circumstances without losing its efficacy. Poor storage conditions (such as extremes in temperature) can reduce the shelf life of a product. *Vida útil; Vida Util*

Short Shipments: When suppliers send incomplete shipments of contraceptives. *Remessa incompleta; Embarques Incompletos*

Short-Term Methods: Contraceptive methods that remain effective for a relatively short period of time. Experts differ in the methods they include under this term. Some experts include only spermicides, diaphragms, and condoms; others also include oral contraceptive pills. *Métodos de curta duração; Métodos de Corto Plazo*

Site Training: An integrated approach to training that views the service-delivery site as a system and treats staff as members of the team that makes the system work. The goal of site training is to improve systems at a local site through effective teamwork and by ensuring that all members of the team have the knowledge and skills they need to fulfill their respective roles on the team. *Capacitação em serviço; Capacitación en Servicio*

Situation Analysis: A systematic process for analyzing the internal environment and capabilities of an organization and the external political, social, economic, and programmatic environment in which a program works. Such an analysis is performed for the purposes of comparing a present situation against an ideal situation in order to determine a course of action for improving program management, performance, and sustainability. *Análise situacional; Análisis Situacional*

Sliding Fee Scale: A system of charging clients for services based on household income and family size, allowing clients to pay what they can afford. *Escala móvel de tarifas; Escala Variable de Tarifas*

Social Marketing: A strategy modeled after commercial product marketing in which contraceptives and other products related to sexual and reproductive health are promoted, distributed, and sold at relatively low prices through existing commercial outlets. Social marketing advertises reproductive health and family planning to different segments of the population by using such commercial outlets as radio, newspaper advertisements, and television to provide family planning information, education, and communication. *Marketing social; Mercadeo Social*

Split Shipments: Usually requested by the recipient, when a large shipment is divided into smaller shipments and sent at regular intervals to accommodate the recipient's storage space constraints. *Remessa dividida; Embarques Divididos*

Staff Development: See Professional Development.

Staff Motivation: The personnel activities of an organization or supervisor that are designed to reaffirm the importance of the staff's jobs to the achievements of the program and to improve the skills, motivation, and qualifications of employees. Such actions or activities include providing training, giving positive and constructive feedback on a regular basis, showing appreciation for their work, and engaging them in problem solving. *Motivação do pessoal; Motivación del Personal*

Staff Responsibilities: The specific responsibilities or set of responsibilities of different staff positions for which staff can be held accountable. Such responsibilities can usually be quantified, such as providing counseling to an average number of clients over a specific period of time, or providing medical services to a district clinic three days a week. *Responsabilidades do pessoal; Responsabilidades del Personal*

Staff Roles: The broad responsibilities attached to different staff positions. For example, the roles of managers include leadership, understanding, problem solving, advice, and encouragement. *Papéis funcionais; Funciones del Personal*

Stages of Organizational Development: The four stages that characterize the development of an organization: Emergence, Growth, Consolidation, and Mature. These stages are based on the principle that organizations develop in a systematic way over time and portray distinct characteristics during each stage in relation to mission, strategy, structure, and systems. (See **Emergent Stage, Growth Stage, Consolidation Stage, and Mature Stage.**) *Fases do desenvolvimento organizacional; Etapas del Desarrollo de una Organización*

Start-Up Organization: Usually a small organization in the early years of its development. Many start-up organizations are characterized by highly creative leadership, highly innovative initiatives, and a small, highly committed and motivated staff. *Organização recém-criada; Organización Incipiente (o de Arranque)*

State-of-the-Art: The current level of refinement of a particular developing technology. *Estado da arte; De Punta*

Status of Supplies Chart: A worksheet for calculating the average monthly consumption (AMC) and the maximum and minimum stock quantities. The status of supplies chart allows managers to record on a single chart information about the desired minimum and maximum stock quantities for all types of contraceptives based on recent consumption patterns. *Tabela de controle de estoques; Tabla para Control de Suministros*

Stock Card (also known as Inventory Control Card or Bin Card): The form used to record all stock transactions (contraceptives received or dispensed) and the quantities of contraceptive currently in stock and on order. A separate stock card should be maintained for each type and brand of contraceptive. *Ficha de Controle de Estoque (FCE); Tarjeta de Control de Inventario*

Stock on Hand (also known as Balance on Hand): The quantity of each contraceptive or commodity in stock at any given time. *Estoque disponível; Existencias Disponibles*

Stock on Order: The quantity of stock of each contraceptive that has been ordered but has not yet been received (by the clinic or facility). *Estoque em pedido; Existencias en Pedido*

Stockout: A situation in which a program or clinic runs out of supplies of one or more contraceptive methods (or other drug or equipment supplies) and does not have any supplies on hand to serve the client.

Desabastecimento; Desabastecimiento

Stock Position: The number of months of supply that you have available at any given time for a single type and brand of contraceptive or commodity. The stock position is calculated by dividing the quantity of stock on hand by the average monthly consumption of that contraceptive or item. *Situação de estoque; Situación de Existencias*

Strategic Management: A way of managing the direction of a program by identifying the specific services that the organization is best suited to deliver and the population groups the organization can most effectively serve, and by making a realistic assessment of available resources for carrying out the work. Strategic management requires managers to think strategically, ask questions such as “Is the program doing the right things?” and consider and anticipate trends in the external environment that will affect the achievement of organizational goals. *Gerenciamento estratégico; Administración Estratégica*

Strategic Plan: The document that is the result of long-range (strategic) planning. It usually covers a period of three to five years, sets forth the mission and goals of the program, prioritizes strategies, and formulates the financial basis for achieving the goals. *Plano estratégico; Plan Estratégico*

Strategic Planning: Long-range planning, covering a period of three to five years, that includes setting goals, strategies, and objectives for your program. *Planejamento estratégico; Planeación Estratégica*

Strategic Thinking: A critical management skill that requires having the ability to assess a program in relation to its mission, its future goals, and the external environment in which it works. Strategic thinking requires managers to examine whether their programs are “doing the right things” in order to achieve their mission. *Pensamento estratégico; Pensamiento Estratégico*

Strategy: The approach or approaches that serve to fulfill the mission and that will be used to achieve organizational or programmatic goals. *Estratégias; Estrategia*

Subsidizing Program Costs: See **Cross-Subsidization**.

Subsystem: A system within the larger system that separates functional divisions of an organization, such as commodities, training, or service delivery, etc. *Subsistema; Subsistema*

Supervisor's Visit Plan (also known as a Session Plan): A statement or checklist used by supervisors that outlines the items, skills, and statistics to be monitored during each supervisory session. This plan should also include program support activities, such as collecting reporting forms and replenishing supplies, and any post-session activities to be completed by the supervisor. *Plano de visita de supervisão* (ou *Plano de sessão*); *Plan de Visita del Supervisor* (o *Plan de Sesión*)

Supervisory Protocol: An established system for supervising staff (clinical and non-clinical). A supervisory protocol should clearly describe supervisory procedures and schedules, organizational philosophy on supervision, tools for effective supervision (such as job descriptions and performance objectives), criteria for promotion, and techniques for motivating and supporting staff. *Protocolo de supervisão; Protocolo de Supervisión*

Supervisory Schedule: A written plan of supervisory sessions showing the name of the employee involved and the date, time, and content of upcoming supervisory sessions. A supervisory schedule is used for planning purposes and for communicating to employees such upcoming supervisory activities. *Agenda de supervisão; Cronograma de Supervisión*

Supervisory Session: A meeting with one or more staff members in order to review the work that has been accomplished and to make plans for future work and subsequent supervisory sessions. *Sessão de supervisão; Sesión de Supervisión*

Supervisory Structure: The formal structure of reporting relationships between different functions and positions of the management and staff. *Estrutura de supervisão; Estructura de Supervisión*

Supervisory System: The methods and procedures used to monitor the volume and quality of work performed by subordinate staff, as well as to provide necessary support to staff. The system includes site visits, employee performance appraisals, individual and group staff meetings, reviewing reporting forms, etc. *Sistema de supervisão; Sistema de Supervisión*

Survey of Family Planning Providers: A study of other family planning providers, usually those that work in the same area as the program conducting the study. The information is used to compare the types and quality of services offered by the other providers and to determine areas for coordination, referral, or new service opportunities. *Estudo dos concorrentes; Encuesta a los Proveedores de Servicios de Planificación Familiar*

Sustainability: The ability of a program to provide quality services to its clients, expand its scope of services and client base, increase or maintain demand for services, and generate income from the program and through local funding mechanisms, while decreasing its dependence on funds derived from external donors. (See also **Self-Sufficiency**.) *Sustentabilidade; Sustentabilidad*

SWOT Analysis (Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats): The process of analyzing an organization's or program's internal strengths and weaknesses, as well as the opportunities and threats that exist outside the organization or program. *Análise SWOT; Análisis FODA*

Tally Sheet: A chart designed to easily collect and organize data. Tally sheets are used to list the types of data that will be collected and to record the number of occurrences or observations that are counted in each category. *Folha de registro; Hoja de Registro*

Target: Objectives that have been broken down into smaller units and restated in numerical terms. They pertain to a specific program component, such as a clinical IEC component, and encompass a specific period of time such as a quarter, month, or week. *Metas; Metas*

Target Group: The specific population group or groups intended as beneficiaries of a program. This will be either all or a subset of potential users such as adolescents, pregnant women, rural residents, or the residents of a particular geographic area. *População-alvo; Grupo Objetivo*

Task Analysis: An examination of all the duties and activities that are carried out by an individual employee or position, for the purpose of determining the required skills, knowledge, attitudes, resources, and risks involved with each task. *Análise de tarefas; Análisis de Tareas*

Task Definition: The duties and activities that are specified as the responsibility of a particular employee or staff position. *Definição de tarefas; Definición de Tareas*

Tasks: Activities broken down into specific assignments or duties.
Tarefas; Tareas

Team Approach: A philosophy and a technique that relies on developing and working with a group of people with different skills and perspectives to identify and discuss issues, define causes of problems (or successes), and find and implement solutions in order to achieve a common goal. *Abordagem de equipe; Enfoque de Equipo*

Team Supervision Process: Any established process for supervising staff using a participative, team approach that involves supervisors and staff in the entire process. *Processo de supervisão em equipe; Proceso de Supervisión en Equipo*

Termination Policy: The standard policy, usually stated in a personnel manual, describing the grounds for employee dismissal and the rights of an employee upon dismissal. *Política de demissão; Normas de Despidos*

Third-Party Payments: A system whereby a third party (such as an employer, an insurance company, or health plan) pays for services provided to the client. There may also be co-payments, whereby the client pays part of the fees. *Pagamentos por terceiros; Sistema de Pagos de Terceros (Co-Pagos)*

“To Do” Lists: Informal lists of activities and tasks to be carried out over a short period of time, usually less than one month. “To do” lists are revised regularly to incorporate new activities that replace those that have been completed. *Lista de pendências; Listas de «Asuntos Pendientes»*

Total Visit Cost: The cost of providing services for different types of visits (for example, first pill visit, IUD insertion visit, counseling visit), including direct personnel costs and contraceptive supplies, and a proportion of overhead costs. Used for comparing cost effectiveness and efficiency of services and in setting fees. *Custo total por visita; Costo Total por Visita*

Trend Analysis: The representation of data to show an increasing, decreasing, or unchanging pattern of data over a period of time. A trend analysis is often performed by creating a line graph from a set of data. *Análise de tendências; Análisis de Tendencias*

Two-Tier Information System: An information system that is designed to collect output information on a routine basis, and asks managers to also collect process information to help them determine where a

problem may have occurred so that it can be corrected. *Sistema de informação em dois níveis; Sistema Bifurcado de Información*

Underserved Populations: Groups of people that are not normally served or not well-served by established service delivery programs. In family planning, some examples of underserved populations are adolescents, men, low-parity women, the urban poor, unmarried people, and people who live in remote rural areas.

Populações subatendidas; Sectores Desatendidos de la Población o Carentes de Servicios

Unit Cost (of Contraceptive Products): The total cost of a single contraceptive product unit, such as a cycle of pills, a set of surgical gloves, a Norplant® kit, a single condom, etc., including transport costs, customs, taxes, and other costs. *Custo unitário (de insumos); Costo Unitario (de los Productos Anticonceptivos)*

Unmet Demand or Unmet Need: This term is used to describe the number of people or the percentage of the population who desire to use contraceptives to space or limit births but for a variety of reasons, including lack of access to information or services, are not currently using contraceptives. *Demanda não-coberta; Demanda no Cubierta o Necesidad no Cubierta*

User Continuity Program: A systematic approach implemented to increase the rate of continuing users in a service delivery system. To institute a user continuity program, acceptable rates or numbers of continuing users must be determined for each service center, and activities for client follow-up must be carried out on a regular basis. *Programa de aumento da taxa de continuidade; Programa para Aumentar la Tasa de Continuidad de Usuarios Activos*

User Fees: See Client Fees.

Variable Costs or Expenses: Expenses that vary according to the level of service provided or number of people served. Contraceptive expenses, for example, vary depending on the number of users of each method. *Custos variáveis; Costos o Gastos Variables*

Variable Order Interval System: See Continuous (Perpetual) Review System.

Vehicle Usage Report: A log that records vehicular use. It includes the date, destination, purpose of the trip, beginning and ending odometer reading, petrol purchases, and repairs. It is used to calculate the cost per mile or kilometer and to control and monitor costs. *Relatório de uso de veículos; Informe por Uso de Vehículos*

Vertical Services/Approach: An approach in which services, such as family planning, maternal and child health, nutrition, immunization, and other reproductive health services are provided through separate facilities with separate staff managed at the central level by separate divisions or ministries that operate independently from one another. *Abordagem de serviços verticais; Servicios Verticales o Enfoque Vertical*

Visit-Type: A individual type of visit made by a client to a clinic such as a first or initial visit, insertion visit, removal visit, resupply visit, complications visit, education or counseling visit, etc. Visit-types are usually defined for the purposes of determining the average cost of providing each type of service. *Tipo de visita; Tipo de Visita*

Volunteer Services: An approach used to support a local public- or private-sector program in which members of the community assist government workers, or fieldworkers employed by non-governmental organizations (NGOs), to carry out functions related to motivation, contraceptive resupply, and follow up. Workers may receive a small honorarium, reimbursement for travel expenses, or other tangible rewards but are not paid a regular wage. *Serviços voluntários; Servicios Voluntarios*

Waivers/Waiver System: A system used to determine under what conditions a client will not be charged for services or when a portion of the client fee will be drawn from a reserve fund to pay part of the fee for the client. A waiver system uses a standard set of criteria to determine which clients are eligible for such financial support. *Isenção; Exoneraciones/Sistema de Exoneraciones y Excepciones*

Work Plan: A document developed by the manager and the staff, covering a specified period of time, that lists all planned activities, the date by which they will be accomplished, the resources that they will require, and the people responsible for carrying them out. *Plano de trabalho; Plan de Trabajo*

Work Process: The process or sequence of activities that is carried out in order to complete a piece of work. For example, the work process for registering a client in a clinic might consist of greeting the client, taking his or her name, checking to see if the client is a new or returning client, opening a new client record and having the client fill out the necessary forms, or pulling the existing client record, collecting any registration fees (if appropriate), asking the client to be seated until she or he can be seen by a service provider, and notifying the service provider that the client is ready to be seen. *Processo de trabalho; Proceso de Trabajo*

Working Capital: The amount of short-term funds available for operations, or the excess of current assets over current liabilities. *Capital de giro; Capital de Trabajo*

List of Terms and Foreign-Language Equivalents

English with Portuguese- and Spanish-language equivalents:

Acceptance Rate	Taxa de aceitação	Tasa de Aceptación
Accounting System	Contabilidade	Sistema Contable
Accounts Payable	Contas a pagar	Cuentas por Pagar
Accounts Receivable	Contas a receber	Cuentas por Cobrar
Accrual Accounting	Contabilidade/ orçamento por regime regime de competência	Contabilidad sobre Bases Devengadas
Action Plan	Plano de ação	Plan de Acción
Active Users	Usuários ativos	Usuarios Activos
Activities	Atividades	Actividades
Activity Planning	Planejamento de do trabalho	Planeación de Actividades
Advisory Board	Comitê de assessoria	Junta de Asesores
Allocation of Costs	Alocação de custos	Asignación de Costos
Appointment Card	Cartão do cliente	Tarjeta de Citas
Asset	Ativo	Activo
Average Lead Time	Tempo médio de entrega	Tiempo de Espera Promedio
Average Monthly Consumption (AMC)	Consumo Médio Mensal (CMM)	Consumo Mensual Promedio (CMP)
Bad Debt	Dívida incobrável	Deuda Incobrable
Balance on Hand	Estoque disponível	Saldo Disponible

Balance Sheet	Balancete	Balance General
Bank Reconciliation	Conciliação bancária	Conciliación Bancaria
Bar Chart	Gráfico de barras	Gráfica de Barras
Barriers to Services	Barreiras aos serviços	Barreras a los Servicios
Baseline Survey	Pesquisa de referência	Encuesta de Base
Benchmarking	Benchmarking	Técnica de Análisis de Casos Modelo
Benchmarks	Pré-requisitos de desempenho	Requisitos Previos
Board of Directors	Conselho consultivo	Junta Directiva
Brainstorming	Brainstorming	Lluvia de Ideas
Break-Even Point	Ponto de equilíbrio	Punto de Equilibrio
Budget Performance Report	Relatório de execução orçamentária	Informe de Ejecución del Presupuesto
Business Plan	Plano de negócios	Plan de Negocios
Capital Costs	Despesas de capital	Costos de Inversión
Cash Accounting	Contabilidade/orçamento por regime de caixa	Contabilidad de Caja
Cash Flow Projection Worksheet	Demonstrativo de fluxo de caixa	Planilla de Proyecciones del Flujo de Fondos
Cash Flow Statement	Demonstrativo de fluxo de caixa	Estado de Flujo de Fondos
Cause-and-Effect Diagram	Diagrama de causa e efeito	Diagrama de Causa y Efecto

Central Warehouse	Almoxarifado central	Bodega (almacén) Central
Chart of Accounts	Plano de contas	Catálogo de Cuentas
Chronogram	Cronograma	Cronograma
Client Characteristics	Características dos clientes	Características del Cliente
Client/Clinic Data	Dados de clientes	Datos sobre Clientes/ Clínica
Client Fees	Taxa para os clientes	Tarifas para los Clientes
Client Flow Analysis	Análise de fluxo de usários/clientes	Análisis del Flujo de Clientes
Client Flow Chart	Gráfico de fluxo de clientes	Tabla del Flujo de Clientes
Client Flow Form	Formulário de fluxo de usuários	Formulario de Flujo de Clientes
Client Motivation	Motivação do cliente	Motivación del Cliente
Client Profile	Perfil dos clientes	Perfil del Cliente
Client Record	Prontuário	Expediente del Cliente
Client Referral Card	Ficha de encaminha- mento do cliente	Tarjeta de Referencia del Cliente
Client Satisfaction	Satisfação do cliente	Satisfacción del Cliente
Client Survey	Pesquisa com clientes	Encuesta a Clientes

Client Waiting Time	Tempo de espera do cliente	Tiempo de Espera de Clientes
Clinic Management	Gerenciamento de unidade de saúde	Administración de la Clínica
Clinic Performance	Desempenho da unidade de saúde	Rendimiento de la Clínica
Clinic Protocol	Protocolo clínico	Norma (o Guia) Clínica
Cluster Survey	Pesquisa de grupos populacionais	Encuesta de Grupos
Cold Chain Maintenance	Manutenção da corrente do frio	Mantenimiento de la Cadena de Frío
Community-Based Services (CBS)	Serviços comunitários	Servicios Comunitarios (SC)
Community Participation	Participação comunitária	Participación Comunitária
Community Survey	Pesquisa sobre a comunidade	Encuesta de la Comunidad
Comparison Table	Tabela comparativa	Tabla Comparativa
Competency-Based Training	Capacitação baseada em competências	Capacitación Funcional (basada en la competencia)
Consolidated Budget	Orçamento consolidado	Presupuesto Consolidado
Consolidation Stage	Fase de consolidação	Etapas de Consolidación
Contact Time	Duração do atendimento	Tiempo de Contacto

Continuation Rate	Taxa de usuários contínuos	Tasa de Continuación
Continuing Users	Usuários contínuos	Usuarios Continuos
Continuous Quality Improvement (CQI)	Melhoria Contínua da Qualidade (MCQ)	Proceso de Mejoramiento Continuo de la Calidad (PMC)
Continuous (Perpetual) Review System	Sistema de revisão contínua	Sistema Continuo (perpetuo) de Inventario
Contraceptive Data Analysis Chart	Tabela de análise de dados sobre anticoncepcionais	Tabla de Análisis de Datos sobre Anticonceptivos
Contraceptive Prevalence	Prevalência de uso de anticoncepcionais	Prevalencia de Uso de Anticonceptivos
Contraceptive Product Cost	Custo do anticoncepcional	Costo del Anticonceptivo
Contraceptive Supply Management	Gerenciamento do abastecimento de insumos	Administración de Suministros Anticonceptivos
Control Systems	Controles (financeiros ou internos)	Sistemas de Fiscalización
Coordination	Coordenação	Coordinación
Co-Payment Scheme	Esquema de pagamento compartilhado	Esquema de Pagos Compartidos
COPE (Client-Oriented, Provider-Efficient)	Técnica TOQUES	«COPE» (Dirigido al Cliente, Eficiente para el Proveedor)
Cost Accounting	Contabilidade de custos	Contabilidad de Costos
Cost Analysis	Análise de custos	Análisis de Costos

Cost Center	Centro de responsabilidade	Centro de Costo
Cost-Effectiveness	Custo-eficácia	Costo-Efectividad
Cost per Couple-Year of Protection	Custo por Ano de Proteção Casal	Costo por Año de Protección-Pareja
Cost per Year of Use	Custo por ano de uso	Costo por Año de Uso
Cost-Sharing	Divisão dos custos	Colaboración entre Programas para la Reducción de Costos
Cost Variance	Variação de custos	Variación de Costos
Couple-Years of Protection (CYP)	Anos de Proteção Casal (APC)	Años Protección Pareja (APP)
CQI Core Group	Equipe de Melhoria do Qualidade (EMQ)	Núcleo del PMC
Cross-Functional Team	Equipe interfuncional	Equipo Interfuncional
Cross-Subsidization	Subsídio cruzado	Subsidios Cruzados
Cross Tabulation	Tabela cruzada	Tabulación cruzada
Cross-Training	Capacitação interfuncional	Capacitación Interfuncional
Current Assets	Ativo circulante	Activos Circulantes
Daily Activity Register	Registro diário de atendimento (RDA)	Registro Diario de Actividades
Daily Feedback Forms	Formulários de feedback diário	Formularios Diarios de Retroalimentación
Data Analysis	Análise de dados	Análisis de Datos
Decentralization	Descentralização	Descentralización

Decision Tree	Árvore de decisões	Arbol de Decisiones
Deconcentration	Desconcentração	Desconcentración
Delegation	Delegação	Delegación
Depot Services	Ponto de dispensação	Servicios de Almacén
Depreciation	Depreciação	Depreciación
Devolution	Transferência	Devolución
Direct Costs	Custos diretos	Costos Directos
Discontinuation Rate	Taxa de discontinuidade	Tasa de Abandono
Discontinuer	Abandonos	«Abandono»
Distribution-Based Forecasts	Projeção com base na distribuição	Proyecciones Basadas en la Distribución
“Do Things in the Right Way”	“Faça as coisas da forma certa”	«Hacer las Cosas en Forma Correcta»
“Doing the Right Things”	“Fazendo as coisas certas”	«Hacer las Cosas Correctas»
Dropouts	Evasões	Abandonos
Effectiveness	Eficácia	Efectividad
Efficiency	Eficiência	Eficiencia
ELCO Map	Mapa CAEL	Mapa PAEL
Emergency Order	Pedido de emergência	Pedido de Emergencia
Emergent Stage	Fase incipiente	Etapa de Surgimiento
Endowment	Dotação	Dotación

Equity	Patrimônio líquido	Capital Contable
Evaluation	Avaliação	Evaluación
Exit Interview	Entrevista de saída	Entrevista de Salida
Expenditures	Dispêndios	Erogaciones
Expenses	Despesas	Gastos
Experiential Learning	Aprendizagem baseada na experiência	Aprendizaje de Experiencias
Expiration Date	Data de vencimento	Fecha de Expiración
External Audit	Auditoria externa	Auditoría Externa
External Coordination	Coordenação externa	Coordinación Externa
External Environment	Ambiente externo	Contexto Externo
Facilitative Supervision	Supervisão facilitadora	Supervisión Facilitadora
Facilitator	Facilitador	Facilitador
Family Planning Activities Worksheet	Planilha de atividades de planejamento familiar	Planilla de Actividades de Planificación Familiar
Family Planning Commodities	Produtos	Suministros de Planificación Familiar
Feedback	Feedback	Retroalimentación
Fee-for-Service Program	Programa de cobrança de tarifas por serviço prestado	Programa de Cobro de Tarifas por Servicios
Financial Audit	Auditoria financeira	Auditoría Financiera
Financial Management	Gerenciamento financeiro	Administración Financiera

Financial Position	Posição financeira	Posición Financiera
Financial Reporting	Elaboração de relatórios financeiros	Informes Financieros
Financial Statement	Demonstrativo financeiro	Estado Financiero
First Consultation of a Client	Primeira consulta do cliente	Primera Consulta de un Cliente
First-to-Expire, First Out (FEFO)	Primeiro a entrar, primeiro a sair (PEPS)	Primero en Expirar, Primero en Salir (PEPS)
First Visit	Visita inicial	Primera Visita
Five-Table System	Sistema das cinco mesas	Sistema de Cinco Mesas
Fixed Assets	Ativos fixos	Activos Fijos o Bien Duraderos
Fixed Costs or Expenses	Custos fixos ou despesas fixas	Costos o Gastos Fijos
Fixed Order Interval System	Sistema de pedidos com intervalos fixos	Sistema de Pedidos de Intervalos Fijos
Flowchart	Diagrama de fluxo	Diagrama de Flujo
Focus Group	Grupo de discussão	Grupo Focal
Follow-up Visit	Visita de retorno	Visita de Control o Consecutiva
Formal Training	Capacitação formal	Capacitación Formal
Frequency Table	Tabela de frequências	Tabla de Frecuencias
Functional Allocation	Distribuição funcional	Distribución Funcional

Functional Responsibilities	Responsabilidades funcionais	Responsabilidades Funcionales
Fund Accounting	Contabilidade por fundo	Contabilidad de Fondos
Fund Balance	Superávit/Déficit	Balance de Fondos o Reserva
Fund Raising	Arrecadação de fundos	Recaudación de Fondos
"Funnel" Approach	<i>Funnel Approach</i>	Integración Tipo «Embudo»
Gantt Chart	Gráfico de Gantt	Gráfica de Gantt
General Administration	Administração geral	Administración General
Goals	Objetivos específicos	Objetivos Generales
Grade	Nível salarial	Grado
Grants	Verbas	Donaciones
Graph	Gráfico	Gráfica
Grievance Policy	Política de registro de queixas	Normas para Manejo de Quejas y Reclamos
Growth Stage	Fase de crescimento	Etapas de Crecimiento
Histogram	Histograma	Histograma
Historical Data	Dados históricos	Datos Históricos
"Hourglass" Approach	<i>Hourglass Approach</i>	Integración Tipo «Reloj de Arena»
Household Survey	Pesquisa domiciliar	Encuesta de Hogares

Identification Codes	Códigos de identificação	Códigos de Identificación
Impact	Impacto	Impacto
Imprest Fund	Fundo fixo	Fondo de Caja Chica
Incentive Grants	Verbas de incentivo	Donaciones para Incentivar
Incentive System	Sistema de incentivo	Sistema de Incentivos
Income and Expense Report	Demonstrativo de receitas e despesas	Estado de Ingresos y Egresos
<u>Income Statement</u>	Demonstrativo de receitas e despesas	Estado de Pérdidas e Ganancias
Indicator	Indicador	Indicador
Indirect Costs	Custos indiretos	Costos Indirectos
Informal Training	Capacitação não-formal	Capacitación Informal
Information Flow Table	Tabela de fluxo de informação	Gráfica de Flujo de Información
Information System	Sistema de informação	Sistema de Información
In-Kind Contribution	Contribuições em bens e serviços	Contribuciones en Especie
Inputs	Insumos	Insumos
Inreach	Divulgação interna	Conocimiento Interno
Insertion Visit	Consulta para inserção	Visita de Inserción
Institutionalization	Institucionalização	Institucionalización

Integration/Integrated Services	Integração/Serviços integrados	Integración/Servicios Integrados
Intermediate Outputs	Produto intermediário	Resultados Intermedios
Intermediate Warehouse	Almoxarifado regional (ou intermediário)	Bodega (almacén) Intermedia
Internal Audit	Auditoria interna	Auditoría Interna
Internal Coordination	Coordenação interna	Coordinación Interna
Internal Environment	Ambiente interno	Contexto Interno
Internal Organization	Organização interna	Organización Interna
Inventory	Inventário	Inventario
Inventory Control Card	Ficha de controle de inventário	Tarjeta de Control de Inventario
Job Description	Descrição de cargo	Descripción del Cargo
Lead time	Tempo de compra	Tiempo de Espera
Lead Time Quantity	Estoque necessário para cobrir o tempo de compra	Cantidad para Cubrir el Tiempo de Espera
Liabilities	Passivos	Pasivos
Line Graph	Gráfico linear	Gráfica Lineal
Line Item	Item orçamentário	Partida
Logistics Management	Gerenciamento logístico	Administración Logística
Long-Acting Methods	Métodos de longa duração	Métodos de Larga Duración
Lot Number	Número de lote	Número de Lote

Maintenance Costs	Custos de manutenção	Costo de Mantenimiento
Managed Care	Plano de saúde	Paquete de Servicios
Management Accounting	Contabilidade gerencial	Contabilidad Administrativa
Management Components	Componentes gerenciais	Componentes Administrativos
Management Functions/Systems	Funções/Sistemas gerenciais	Funciones/Sistemas Administrativos
Management Information System (MIS)	Sistema de Informação Gerencial (SIG)	Sistema de Información Gerencial (SIG)
Managing Board	Conselho de gerenciamento	Junta Administrativa
Mapping	Mapeamento	Mapeo
Market Analysis	Análise de mercado	Análisis del Mercado
Marketing	Marketing	Mercadeo
Matrix	Matriz	Matriz
Mature Stage	Fase de maturidade	Etapas de Madurez
Maximum Quantity	Nível máximo de estoque	Cantidad Máxima
Max/Min Stock Level	Min/Max	Sistema Max/Min
Medical Record	Registro médico	Expediente Médico
Membership Fees	Cotas	Cuotas de Afiliación
Merit Awards	Prêmio	Premio al Mérito

Method Mix	Distribuição dos métodos	Mezcla de Métodos
Methodology	Metodologia	Metodología
Micro-Manage	Microgerenciar	Micro-Administrar
Minimum Quantity	Nível mínimo de estoque	Cantidad Mínima
Missed Opportunity	Oportunidade perdida	Oportunidad Perdida
Mission Statement	Missão	Declaración de Misión
Monitoring	Monitoramento	Monitoreo
Monthly Summary of Family Planning Activities	Resumo mensal de atividades de saúde reprodutiva	Resumen Mensual de Actividades de Planificación Familiar
Months of Supply	Meses de reservas	Meses de Suministros
Mutually Accountable	Responsabilidade conjunta	Responsabilidad Conjunta
New Acceptor	Novo usuário	Aceptante Nuevo
New Client	Novo cliente	Cliente Nuevo
New User	Novo usuário	Usuario Nuevo
No-Show Client	Cliente faltoso	Cliente que No Asiste
No-Show Rate	Taxa de não comparecimento	Tasa de Inasistencia
Objectives	Objetivos gerais	Objetivos Especificos
Observation Guides	Guias de observação	Guías de Observación

Observation–Study Visits	Visitas de observação e estudo	Visitas de Observación–Estudio
Operating Center	Centro operacional	Centro Operativo
Operating Costs	Despesas operacionais	Costos de Operación
Operational Information	Informações operacionais	Información Operacional
Operational Plan	Plano operacional	Plan Operativo
Order Interval	Intervalo de reposição)	Intervalo entre Pedidos
Organization Type	Tipo de organização	Tipo de Organización
Organizational Chart	Diagrama organizacional	Diagrama Organizacional
Organizational Mission	Missão da organização	Misión de la Organización
Organizational Stability	Estabilidade organizacional	Estabilidad Organizacional
Organizational Structure	Estrutura organizacional	Estructura Organizacional
Organogram	Organograma	Organigrama
Outlet	Ponto de dispensação	Local de Distribución
Output Information	Informação de resultado	Informe de Resultados
Outreach	Extensão	Extensión
Overhead Costs	Custos indiretos	Custos Generales
Paper Trail	Comprovantes	Comprobantes

Pareto Analysis	Análise de Pareto	Análisis de Pareto
Participative Style	Estilo participativo	Estilo Participativo
Patient Flow Analysis	Análise do fluxo de pacientes	Análisis del Flujo de Pacientes
Payables	Contas a pagar	Cuentas por Pagar
Performance Appraisal	Avaliação de desempenho	Reconocimiento del Desempeño
Performance Information	Informações de desempenho	Información de Desempeño
Performance Targets and Objectives	Objetivos de desempenho	Objetivos/Metas de Desempeño
Periodic Review System	Sistema de revisão periódica	Sistema Periódico de Inventario
Perquisites	Gratificações	Gratificación
Personnel Category	Categoria funcional	Categoría de Personal
Personnel Committee	Comitê de Pessoal	Comité del Personal
Personnel Cost	Custo de recursos humanos	Costo del Personal
Personnel Cost per Visit-Type	Custo de recursos humanos por tipo de visita	Costo del Personal por Tipo de Visita
Personnel Management	Gerenciamento de recursos humanos	Administración del Personal
Personnel Manual	Manual do funcionário	Manual del Personal
Petty Cash	Caixinha	Caja Chica

Phased Training	Capacitação alternada	Adiestramiento en Fases
Pie Chart	Gráfico de torta	Gráfica de Sectores
Planning	Planejamento	Planeación
Plateau Effect or "Plateauing"	Efeito de platô	«Estancamiento»
Pooling	Pool	Combinación
Population-Based Forecasts	Projeção com base em dados demográficos	Proyecciones Basadas en Información Censual
Population-Based Survey	Pesquisa de base populacional	Encuesta Basada en la Población
Population Density	Densidade populacional	Densidad Poblacional
Population Distribution	Distribuição populacional	Distribución de la Población
Post-Test	Teste final	Examen Post-Prueba
Potential Acceptor	Usuário potencial	Aceptante potencial
Potential Client	Cliente potencial	Cliente Potencial
Potential User	Usuário potencial	Usuario Potencial
Pre-Test	Pré-teste	Examen Pre-Prueba
Privatization	Privatização	Privatización
Problem Solving	Resolução de problemas	Resolución de Problemas
Procedure Visit	Visita de intervenção	Visita de Procedimiento
Process Analysis	Análise de processo	Análisis del Proceso

Process Information	Informação sobre processos	Información sobre el Proceso
Professional Development	Desenvolvimento de recursos humanos (de pessoal)	Desarrollo Profesional
Professional Fees	Honorários	Honorários Profesionales
Program Components	Componentes do programa	Componentes del Programa
Programmatic Reporting	Relatórios programáticos	Informes Programáticos
Project Activity Timeline	Cronograma de atividades do projeto	Cronograma de Actividades del Proyecto
Public Affairs	Relações públicas	Relaciones Públicas
Pull System	Sistema de requisição	Sistema de Requisición
Purchased Services	Serviços adquiridos	Servicios Adquiridos
Push System	Sistema de atribuição	Sistema de Asignación
Quality Management	Gerenciamento da qualidade	Administración de la Calidad
Quality Management System	Sistema de gerenciamento da qualidade	Sistema de Administración de la Calidad
Quarterly Report Form	Formulário de relatório/ pedido trimestral	Formulario de Informe Trimestral
Random Variations	Variações aleatórias	Variaciones al Azar
Rapid Assessment	Avaliação rápida	Evaluación rápida

Rate	Taxa	Tasa
Ratio	Razão	Razón
Receivables	Contas a receber	Cuentas por Cobrar
Recurrent Costs	Despesas recorrentes	Costos Recurrentes
Referral System	Sistema de encaminhamento	Sistema de Referencia
Refresher Training	Reciclagem	Capacitación de Apoyo
Registration Fees	Taxa de registro	Tarifas de Ingreso
Remuneration	Remuneração	Remuneración
Reporting Channels	Canais de comunicação formal	Canales para la Rendición de Informes
Reproductive Health	Saúde reprodutiva	Salud Reproductiva
Reproductive Health Care/Services	Assistência em saúde reprodutiva	Servicios de Salud Reproductiva
Requisition and Issue Voucher	Formulário de requisição	Formulario de Pedido y de Despacho
Resource Management	Gerenciamento de recursos	Administración de Recursos
Resources	Recursos	Recursos
Responsibility Accounting	Contabilidade por centros de responsabilidade	Contabilidad en Base a Responsabilidades
Responsibility Center	Centro de responsabilidade	Centro de Responsabilidad
Results Indicator	Indicador de resultados	Indicador de Resultados

Revenue and Expense Report	Demonstrativo de receitas e despesas	Estado de Ingresos y Egresos
Revenue Report	Demonstrativo de receitas	Informe de Ingresos
Revenues	Receitas	Ingresos, Entradas, Recibos
Revisit	Visita de retorno	Visita Subsecuente
Safety Stock	Estoque de segurança	Existencias de Seguridad
Satellite Services	Serviços satélites	Servicios Satélites
Selective Supervision	Supervisão seletiva	Supervisión Selectiva
Self-Assessment Tool or Checklist	Lista de auto-avaliação	Lista de Verificación para la Auto-evaluación
Self-Evaluation Guidelines	Guia de auto-avaliação	Normas de Auto-Evaluación
Self-Sufficiency	Auto-Suficiência	Autosuficiencia
Service-Based Forecasts	Projeção com base na prestação de serviços	Proyecciones Basadas en el Servicio
Service Capacity	Capacidade de serviço	Capacidad de Servicio
Service Delivery Approach	Abordagem da prestação de serviços	Enfoque de la Prestación de Servicios
Service Fees	Taxa de serviços	Tarifas por Servicios
Service Marketplace	Mercado-alvo	Mercado de Servicios

Service Quality	Qualidade do atendimento	Calidad de los Servicios
Service Stops	Etapas do atendimento	Estaciones de Servicios
Session Plan	Plano de sessão	Plan de Sesión
Shelf Life	Vida útil	Vida Util
Short Shipments	Remessa incompleta	Embarques Incompletos
Short-Term Methods	Métodos de curta duração	Métodos de Corto Plazo
Site Training	Capacitação em serviço	Capacitación en Servicio
Situation Analysis	Análise situacional	Análisis Situacional
Sliding Fee Scale	Escala móvel de tarifas	Escala Variable de Tarifas
Social Marketing	Marketing social	Mercadeo Social
Split Shipments	Remessa dividida	Embarques Divididos
Staff Development	Desenvolvimento de recursos humanos	Desarrollo del Personal
Staff Motivation	Motivação do pessoal	Motivación del Personal
Staff Responsibilities	Responsabilidades do del pessoal	Responsabilidades Personal
Staff Roles	Papéis funcionais	Funciones del Personal
Stages of Organizational Development	Fases do desenvolvimento organizacional	Etapas del Desarrollo de una Organización

Start-Up Organization	Organização recém-criada	Organización Incipiente
State-of-the-Art	Estado da Arte	De Punta
Status of Supplies Chart	Tabela de controle de estoques	Tabla para Control de Suministros
Stock Card	Ficha de Controle de Estoque (FCE)	Tarjeta de Control de Inventario
Stock on Hand	Estoque disponível	Existencias Disponibles
Stock on Order	Estoque em pedido	Existencias en Pedido
Stockout	Desabastecimento	Desabastecimiento
Stock Position	Situação de estoque	Situación de Existencias
Strategic Management	Gerenciamento estratégico	Administración Estratégica
Strategic Plan	Plano estratégico	Plan Estratégico
Strategic Planning	Planejamento estratégico	Planeación Estratégica
Strategic Thinking	Pensamento estratégico	Pensamiento Estratégico
Strategy	Estratégias	Estrategia
Subsystem	Subsistema	Subsistema
Supervisor's Visit Plan	Plano de visita de supervisão	Plan de Visita del Supervisor
Supervisory Protocol	Protocolo de supervisão	Protocolo de Supervisión

Supervisory Schedule	Agenda de supervisão	Cronograma de Supervisión
Supervisory Session	Sessão de supervisão	Sesión de Supervisión
Supervisory Structure	Estrutura de supervisão	Estructura de Supervisión
Supervisory System	Sistema de supervisão	Sistema de Supervisión
Sustainability	Sustentabilidade	Sustentabilidad
Survey of Family Planning Providers	Estudo dos concorrentes	Encuesta a los Proveedores de Servicios de Planificación Familiar
SWOT Analysis (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats)	Análise SWOT	Análisis FODA
Tally Sheet	Folha de registro	Hoja de Registro
Target	Meta	Meta
Target Group	População-alvo	Grupo Objetivo
Task Analysis	Análise de tarefas	Análisis de Tareas
Task Definition	Definição de tarefas	Definición de Tareas
Tasks	Tarefas	Tareas
Team Approach	Abordagem de equipe	Enfoque de Equipo
Team Supervision Process	Processo de supervisão em equipe	Proceso de Supervisión en Equipo
Termination Policy	Política de demissão	Normas de Despidos

Third-Party Payments	Pagamentos por terceiros	Sistema de Pagos de Terceros
"To Do" Lists	Lista de pendências	Listas de «Asuntos Pendientes»
Total Visit Cost	Custo total por visita	Costo Total por Visita
Trend Analysis	Análise de tendências	Análisis de Tendencias
Two-Tier Information System	Sistema de informação em dois níveis	Sistema Bifurcado de Información
Underserved Populations	Populações subatendidas	Sectores Desatendidos de la Población
Unit Cost (of Contraceptive Products)	Custo unitário (de insumos)	Costo Unitario (de los Productos Anticonceptivos)
Unmet Demand or Unmet Need	Demanda não-coberta	Demanda no Cubierta o Necesidad no Cobierta
User Continuity Program	Programa de aumento da taxa de continuidade	Programa para Aumentar la Tasa de Continuidad de Usuarios Activos
Variable Costs or Expenses	Custos variáveis	Costos o Gastos Variables
Variable Order Interval System	Sistema de pedidos com intervalos variáveis	Sistema de Pedidos de Intervalos Variables
Vehicle Usage Report	Relatório de uso de veículos	Informe por Uso de Vehículos

Vertical Services/ Approach	Abordagem de serviços verticais	Servicios Verticales o Enfoque Vertical
Visit-Type	Tipo de visita	Tipo de Visita
Volunteer Services	Serviços voluntários	Servicios Voluntarios
Waivers/Waiver System	Isenção	Exoneraciones/ Sistema de Exoneraciones y Excepciones
Work Plan	Plano de trabalho	Plan de Trabajo
Work Process	Processo de trabalho	Proceso de Trabajo
Working Capital	Capital de giro	Capital de Trabajo

Bibliography of Family Planning Glossaries

Following is a bibliography of other population and family planning glossaries currently in print and available from organizations working in the field of population. This list was provided in part by the JHPIEGO Corporation and the USAID Reproductive Health Materials Working Group.

Published Glossaries

AVSC International. *AVSC's Glossary of Terminology*. AVSC International, New York, NY, 1995. Published in English.

Edmans, E. et al. *Glossary of Family Planning Terms*. INTRAH, School of Medicine, University of North Carolina, Chapel Hill, NC, 1987. Published in English and French.

Haupt, A. and T. T. Kane. *Population Handbook: International Edition*. The Population Reference Bureau, International Programs, Washington, DC, 1991. Published in English, French, Spanish, and Arabic.

Newman, C. and J. Birkmayer. *Glossary of Training Evaluation Terms*. INTRAH, School of Medicine, University of North Carolina, Chapel Hill, NC, 1992. Published in English and French.

Population Resource Center. *Population Glossary*. Population Resource Center, Washington, DC, 1994. Available in English.

Rodriguez-Garcia, R. et al. *Glossary of Natural Family Planning Terms*. Institute for Reproductive Health, Georgetown University, Washington, DC, 1988. Published in English, French, Spanish, and Portuguese.

Vandewalle, E. *Multilingual Demographic Dictionary*. Ordina Editions, Liège, Belgium, 1982. Published in English, French, and Spanish.

Veney, J. and P. Gorbach. *Definitions for Program Evaluation Terms*. The EVALUATION Project, Carolina Population Center, University of North Carolina, Chapel Hill, NC, 1993. Published in English.

Wolff, J. and J. Miller, eds. "Building a Common Vocabulary: A Glossary of Terms" *The Family Planning Manager*. Family Planning Management Development, Management Sciences for Health, Boston, MA. Vol. IV, No. 3, 1995. Published in English, French, and Spanish.

Glossaries Within Publications

Angle, M. and C. Murphy. *Guidelines for Clinical Procedures in Family Planning: A Reference for Trainers*. INTRAH, University of North Carolina, Chapel Hill, NC, 1993. Published in English and French.

Garcia-Nunez, J. *Improving Family Planning Evaluation*. Kumarian Press, West Hartford, CT, 1992. Published in English.

Hatcher, R. et al. *Contraceptive Technology*. Irvington Publishers, North Stratford, NH, 1994. Published in English.

Johns Hopkins University, Center for Communication Programs. *Service Providers Guide to Family Planning*. Johns Hopkins University, Center for Communication Programs, Population Communications Services, Baltimore, MD, 1990. Published in English.

Kent, M. *World Population: Fundamentals of Growth*. Population Reference Bureau, Washington, DC, 1995. Published in English.

Wolff, J., L. Suttentfield, and S. Binzen, eds. *The Family Planning Manager's Handbook: Basic Skills and Tools for Managing Family Planning Programs*. Kumarian Press, West Hartford, CT, 1991. Published in English, French, and Spanish. Available from Kumarian Press in West Hartford, CT, and Management Sciences for Health in Boston, MA.

Nota e respeito de *Management Sciences for Health* e do projeto FPMD

Management Sciences for Health (MSH) é uma organização privada, sem fins lucrativos, dedicada a preencher a brecha existente entre o que se conhece atualmente sobre os problemas de saúde pública e o que realmente se faz a respeito. Mediante assistência técnica, capacitação, desenvolvimento de sistemas e pesquisa aplicada, MSH ajuda os tomadores de decisões do mundo inteiro a utilizarem técnicas de gerenciamento moderno para aprimorar a prestação de serviços de atenção primária à saúde e de planejamento familiar.

MSH colabora com outras organizações privadas e públicas dedicadas a problemas populacionais, saúde materno-infantil, sistemas de informação gerencial, gerenciamento de medicamentos, financiamento da atenção à saúde e capacitação gerencial. Desde a sua criação, em 1971, MSH prestou assistência nessas áreas a gerentes de mais de 100 países. MSH assessora, nessas áreas, gerentes de mais de 100 países. Possui um corpo técnico de mais de 300 profissionais, lotados em sua sede em Boston, Massachusetts, nos escritórios de Washington, DC e nos escritórios regionais em todo o mundo.

O projeto **Family Planning Management Development (FPMD)**, implementado por MSH e financiado pela Agência dos Estados Unidos para o Desenvolvimento Internacional (USAID), presta assistência a programas e organizações nacionais de planejamento familiar, com vistas a aprimorar a eficácia da prestação de serviços e a sustentabilidade dos programas. O FPMD oferece assistência técnica em mais de 30 países nas seguintes áreas: planejamento estratégico; planejamento de negócios; planejamento operacional do trabalho; gerenciamento financeiro; *marketing*, determinação de custos e de preços; gerenciamento de recursos humanos; sistemas de informação gerencial; avaliação de programas; e coordenação e colaboração entre setores público e privado.

As publicações do FPMD, que já foram utilizadas em mais de 185 países do mundo inteiro, receberam vários prêmios. Além deste *Glossário de Bolso*, o FPMD produziu as seguintes publicações:

Actualidades Gerenciais, série bimestral
(Disponível em inglês, espanhol e francês)

*Manual do Gerente de Planejamento Familiar:
Técnicas e Instrumentos para Gerenciar Programas de
Planejamento Familiar*
(Disponível em português, inglês, francês, espanhol, bengali e árabe)

*Beyond the Clinic Walls: Case Studies in Community-Based
Distribution*
(Disponível apenas em inglês e francês)

Para maiores informações a respeito de *Management Sciences for Health*, favor entrar em contato com:

Management Sciences for Health
891 Centre Street
Boston, Massachusetts 02130-2796
Telephone: (617) 524-7766
Fax: (617) 524-1363
URL: <http://www.msh.org>

Acerca de Management Sciences for Health y el Proyecto FPMD

Management Sciences for Health (MSH) es una organización privada sin fines de lucro que se dedica a cerrar la brecha existente entre lo que se sabe acerca de los problemas de salud pública y lo que se está haciendo para solucionarlos. A través de la asistencia técnica, la capacitación, el desarrollo de sistemas y los trabajos de investigación aplicada, MSH ayuda a las personas encargadas de tomar decisiones a nivel mundial a utilizar técnicas gerenciales modernas para mejorar la prestación de servicios de salud primaria y planificación familiar.

MSH colabora con contrapartes del sector público y privado en las áreas de población, salud materna e infantil, sistemas de información gerencial, administración de medicamentos, financiamiento de servicios de salud y capacitación gerencial. Desde su fundación en 1971, MSH ha proporcionado asistencia en dichas áreas a administradores en más de 100 países. El staff de MSH, de más de 300 personas, está sediado en Boston, Massachusetts; en escritorios en Washington, D.C.; e en proyectos a través del mundo.

El Proyecto **Family Planning Management Development (FPMD)**, implementado por MSH y financiado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), presta asistencia gerencial a los programas de planificación familiar y a las organizaciones nacionales con el objeto de mejorar la prestación de servicios y la sustentabilidad del programa. Al trabajar en más de 30 países, FPMD proporciona asistencia técnica a los programas del sector público y privado en las áreas de: planificación estratégica; planificación de negocios; planificación operativa del trabajo; administración financiera; mercadeo, fijación de precios y determinación de costos; manejo de recursos humanos; sistemas de información gerencial; evaluación de programas y coordinación y colaboración entre el sector público y privado.

FPMD ha lanzado publicaciones que han sido merecedoras de premios y que se han utilizado en más de 185 países a nivel mundial. Además del presente *Glosario de Bolsillo*, el proyecto ha publicado los siguientes:

Actualidad Gerencial, una serie bi-mensual
(Disponible en español, inglés y francés)

*Manual del Administrador de Planificación Familiar:
Técnicas para Mejorar la Gestión de Programas*
(Disponible en português, español, inglés, francés, bengali y árabe)

*Beyond the Clinic Walls: Case Studies in Community-Based
Distribution*
(Disponible solamente en inglés y francés)

Para mayor información acerca de Management Sciences for Health, favor ponerse en contacto con:

Management Sciences for Health
891 Centre Street
Boston, Massachusetts 02130-2796
Telephone: (617) 524-7766
Fax: (617) 524-1363
URL: <http://www.msh.org>

About Management Sciences for Health and the FPMD Project

Management Sciences for Health (MSH) is a private, non-profit organization dedicated to bridging the gap between what is known and what is done about public health problems through education in management. Through technical assistance, training, systems development, and applied research, MSH helps decision makers throughout the world use techniques of modern management to improve the delivery of primary health care and family planning services.

MSH collaborates with public- and private-sector counterparts in population, maternal and child health, management information systems, drug management, health care financing, and management training. Since its founding in 1971, MSH has provided assistance in these areas to managers in over 100 countries. MSH's staff of over 300 is based in its headquarters in Boston, Massachusetts; offices in Washington, DC, and field offices throughout the world.

The **Family Planning Management Development (FPMD)** project, implemented by MSH and funded by the United States Agency for International Development, provides management assistance to national family planning programs and organizations to improve the effectiveness of service delivery and program sustainability. Working in over 30 countries, FPMD provides technical assistance to public- and private-sector programs in: strategic planning; business planning; operational work planning; financial management; marketing, pricing, and costing; human resources management; management information systems; program evaluation; and coordination and collaboration between public and private sectors.

FPMD has published award-winning publications, which have been used in over 185 countries worldwide. In addition to this *Pocket Glossary*, FPMD has produced the following publications:

The Manager bi-monthly management series
(Available in English, Spanish, and French)

The Family Planning Manager's Handbook: Basic Skills and Tools for Managing Family Planning Programs
(Available in Portuguese, English, French, Spanish, Bengali, and Arabic)

Beyond the Clinic Walls: Case Studies in Community-Based Distribution
(Available in English and French)

For more information about Management Sciences for Health, please contact:

Management Sciences for Health
891 Centre Street
Boston, Massachusetts 02130-2796
Telephone: (617) 524-7766
Fax: (617) 524-1363
URL: <http://www.msh.org>
