

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS

MILTON ROBERTO MARTINS SALES

TV CORPORATIVA: A EXPERIÊNCIA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
NA IMPLANTAÇÃO DO CANAL PROFISSIONAL DA REDE SÃO PAULO  
SAUDÁVEL DE TELEVISÃO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso MBA em Gestão de Pessoas de Pós-Graduação *lato sensu*, Nível de Especialização, do Programa FGV in company requisito para a obtenção do título de Especialista.

TURMA Secretaria Municipal de Saúde São Paulo

São Paulo

2014

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS

TV CORPORATIVA: A EXPERIÊNCIA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
NA IMPLANTAÇÃO DO CANAL PROFISSIONAL DA REDE SÃO PAULO  
SAUDÁVEL DE TELEVISÃO

Elaborado por Milton Roberto Martins Sales e  
aprovado pela Coordenação Acadêmica foi  
aceito como pré-requisito para obtenção do título  
de Especialista, no Curso de Pós-Graduação  
lato sensu em Gestão de Pessoas, Nível de  
Especialização, do Programa FGV in company.

Data da aprovação: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

---

Dra. Ana Maria Malik

---

Dr. Walter Cintra

São Paulo

2014

MILTON ROBERTO MARTINS SALES

Dedico este trabalho em primeiro  
lugar ao meu Deus, pois sem Ele  
nada se faz. E também à minha  
amada esposa Ana Paula, pois ela sempre  
foi minha grande incentivadora e inspiração.

São Paulo

2014

RESUMO: Este trabalho tem como objetivo estudar as estratégias adotadas pela Secretaria Municipal de Saúde na implantação da Rede São Paulo Saudável de Televisão Canal Profissional, tendo em vista os grandes desafios de se implantar métodos inovadores da gestão pública. A Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo conta com 80 mil colaboradores, a Coordenação de Gestão de Pessoas tem como missão formar e capacitar seus profissionais constantemente, tendo como estratégia o Canal Profissional da Rede São Paulo Saudável de Televisão.

Palavras chave: TV Corporativa, Gestão de Pessoas, Capacitação, Canal Profissional, Rede São Paulo Saudável.

## SUMARIO

INTRODUÇÃO .....	6
A IMPORTÂNCIA DE SE COMUNICAR COM O COLABORADOR .....	7
A CIDADE DE SÃO PAULO EM NÚMEROS .....	9
A REDE SÃO PAULO SAUDÁVEL .....	10
O CANAL PROFISSIONAL COMO FERRAMENTA NA CONSTRUÇÃO DA IMAGEM DA ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE .....	12
JUSTIFICATIVA .....	14
OBJETIVO.....	15
METODOLOGIA.....	15
Estratégia 1: Programação com transversalidade de Públicos.....	15
Estratégia 2: Implantação do Núcleo de Redes Sociais .....	17
Estratégia 3: Investimento em Qualidade na Produção.....	19
CONCLUSÃO.....	23
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	25

## INTRODUÇÃO

A Constituição de 1988 foi um marco na história da Saúde Pública Brasileira. Em seu artigo 196 define a saúde como "direito de todos e dever do estado" e no artigo 198 que as ações e serviços de saúde são constituídos enquanto uma rede, um sistema. Já no artigo 200, item III há delegação expressa que cabe ao SUS: "ordenar a formação dos recursos humanos".

Neste período, diversos estados brasileiros criaram os seus Centros de Formação com objetivo de suprir o que era preconizado pela Constituição. Em São Paulo foi criado em 1990 o Centro de Formação e Desenvolvimento dos trabalhadores da Saúde – CEFOR – sua metodologia estava pautada na educação no trabalho, os professores eram profissionais da rede de serviços.

Frente a este contexto novos atores surgem na execução da política de Saúde, em São Paulo um amplo processo de reestruturação da área de Recursos Humanos começa a ser delineado a partir de 2008. A Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo investe na Coordenação de Recursos Humanos permitindo uma ampla discussão e reorganização dos processos de trabalho, fluxos, atribuições, competências e organograma. O diagnóstico da área apontava na época um modelo de RH burocrático, centralizado com visão fragmentada, ações duplicadas e servidores desmotivados.

A partir de 2008 houve um grande investimento tecnológico no CEFOR com a implantação da Rede São Paulo Saudável, TV Corporativa, pois somente com um sistema integrado de comunicação seria possível reduzir as distâncias da cidade de São Paulo que possui dimensões de estado. A Secretaria Municipal de Saúde também pretende que o Canal profissional seja uma ponte que aproxime a administração de seus colaboradores.

Este trabalho tem como objetivo aprofundar os estudos no sentido de verificar quais estratégias adotadas pela Escola Municipal de Saúde na implantação de saúde, e com isso, esta pesquisa tem como objetivo verificar o embasamento teórico para algumas destas estratégias. O Canal Profissional da Rede São Paulo Saudável é de

fato um instrumento eficaz na formação e desenvolvimento dos trabalhadores da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo?

## **A IMPORTÂNCIA DE SE COMUNICAR COM O COLABORADOR**

A comunicação organizacional tem sofrido algumas mudanças significativas nos últimos anos, em detrimento da abertura econômica – a chegada de inúmeras corporações multinacionais ao mercado brasileiro exigiu avanço tecnológico por parte de todas as empresas.

Esta ótica estratégica depara-se com novos desafios, pois conta com um público altamente exigente. Sabe-se que comunicar para grandes corporações nunca foi tarefa fácil. Como afirma Hingst:

As empresas tornaram-se, rapidamente, estruturas grandes e complexas, deixando de ser a corporificação de seu proprietário, em geral o seu fundador, e tiveram que introduzir em um curto espaço de tempo novas técnicas e procedimentos na linha de montagem, transformando-se em Organizações. (Hingst, 2006)

A partir do advento da Revolução Industrial as empresas perceberam o quanto sua carteira de clientes poderia expandir-se, uma vez que as distâncias entre os países ficavam cada vez menores. Conseqüentemente os processos também tornaram - se mais complexos e exigiam um maior planejamento, seus esforços de produção e comercialização. No entanto, além das preocupações com os processos industriais as empresas também tiveram que voltar o seu olhar para dentro de seus portões, ou seja, para seus colaboradores.

Desde então, as grandes corporações têm investido nos aprimoramentos da relação empregador/colaborador, inclusive na mudança de alguns conceitos e expressões, não é mais usual a expressão “funcionário” ou “trabalhador”, as grandes companhias tem adotado expressões, tais como: “Colaborador” ou “Stakeholder”. Também tem sido retirado do vocabulário corporativo a expressão “Recursos Humanos” uma vez que as pessoas não podem ser tratadas como meros recursos, a expressão mais comum é a de “Gestão de Pessoas”, uma vez que a estrutura organizacional de uma

empresa carece de processos de gestão eficientes e que deem conta de atender a todos os avanços das últimas décadas.

Nos últimos anos o setor público no Brasil passou alterações em sua estrutura, estas transformações estão diretamente ligadas aos agentes públicos e sua forma de se colocar frente aos usuários de seus serviços. Em 1998 o então presidente, Fernando Henrique Cardoso, altera o texto do Art. 37 da Constituição com a promulgação da Emenda Constitucional 19, o Artigo 37 versa a respeito dos Princípios da Administração Pública, até 1998 os princípios se resumiam a: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade e Publicidade, porém esta Emenda Constitucional acrescenta o princípio da Eficiência. Com isso todos os servidores ou trabalhadores começaram a ser constantemente avaliados no que tange a qualidade da prestação do serviço, a partir daquele ano o agente público perde a estabilidade no serviço público, caso não apresente bons resultados, ou seja, alvo de reclamações na qualidade do seu atendimento.

Todas as esferas de governo passaram a reavaliar seus processos de trabalho. Gestores deram início a processos de avaliação, mas acima de tudo se faziam necessários instrumentos de capacitação de todos os seus servidores.

Este cenário levou as organizações públicas, cada vez mais, adotarem conceitos oriundos de organizações do setor privado. São conceitos de otimização de recursos, melhoria no atendimento e também aprimoramento da gestão de pessoas.

A Comunicação interna, seja ela na esfera pública ou privada, tem um papel muito importante para as organizações ela assume a responsabilidade de disseminar o discurso e tornar homogênea a mensagem recebida conforme Bahia:

Em seu contexto econômico social, comunicação empresarial desenvolve ou desdobra o significado de comunicação especializada. Não parte do particular para o universal, e sim do universal para o particular, condicionando-o aos interesses e aos limites de sua proposta. (Bahia,1995)

Assim, ao implantar um sistema de comunicação a SMS diminui as distâncias da cidade de São Paulo, tanto as geográficas como as hierárquicas.



## **A CIDADE DE SÃO PAULO EM NÚMEROS**

A Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo – SMS, da mesma forma possui a preocupação de capacitar e formar cada vez melhor os profissionais que atuam no atendimento de saúde do município, além de fazê-lo por conta do compromisso ao conceito constitucional da eficiência, o artigo 200 § 3º da mesma constituição diz “Art. 200 - Ao sistema único de saúde compete, além de outras atribuições, nos termos da lei: III - ordenar a formação de recursos humanos na área de saúde;”. A SMS é a Gestora do Sistema Único de Saúde no âmbito da cidade de São Paulo, portanto, é responsável pelo cumprimento do que está preconizado na Constituição Federal.

Para dar conta de cumprir esta exigência legal a SMS cria no ano de 1990 o Centro de Formação e Desenvolvimento dos trabalhadores da saúde-CEFOP, com a missão de capacitar os profissionais que estavam ligados ao atendimento público de saúde. É importante ressaltar que este desafio não está restrito aos profissionais do QPS (Quadro de Profissionais da Saúde), mas a todo o conjunto de trabalhadores que estão envolvidos com as operações de saúde: Atendentes, seguranças, faxineiros, assistentes administrativos, dentre outros.

A cidade de São Paulo possui uma população estimada de 11.057.629 habitantes, concentra 25% da população do Estado e 6% da população brasileira. A cidade é marcada por desigualdades sociais, seus indicadores e as diferentes concentrações populacionais e características regionais em distintas áreas desse município trazem à tona a necessidade de implantar programas, projetos e serviços específicos que atendam a realidade local.

Responsável atualmente por uma rede de equipamentos de 960 serviços, entre Unidades Básicas de Saúde, Assistência Médica Ambulatorial – AMA's, Ambulatório de Especialidades, Laboratórios, Hospitais Municipais e Pronto Socorros entre outros, a Secretaria Municipal de Saúde - SMS tem um corpo funcional que chega a uma ordem de grandeza de 80.000 profissionais. O desenvolvimento cada vez mais rápido de tecnologias de informação vem modificando e introduzindo novas formas de pensar os processos de trabalho.

Outro fator importante de ser citado é a extensão geográfica da cidade de São Paulo, que é de aproximadamente 1.512km<sup>2</sup>, se considerarmos ainda os altos índices de congestionamento que a cidade enfrenta, concluímos que a locomoção destes servidores é um problema a ser resolvido, uma vez que o profissional precisa ausentar-se de seu local de trabalho praticamente um dia inteiro, o que afeta o fluxo de atendimento nas unidades de saúde

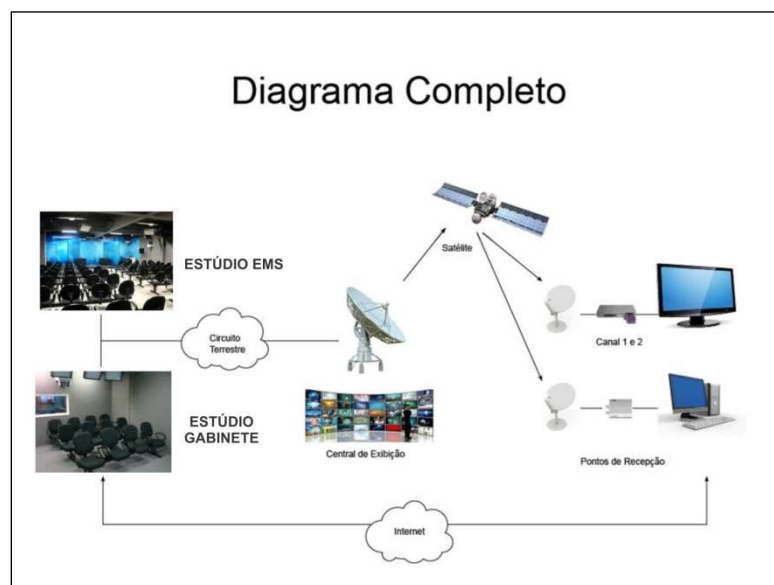
### **A REDE SÃO PAULO SAUDÁVEL**

Em Julho de 2008 entra em operação na cidade de São Paulo “A rede São Paulo Saudável”. Esse sistema de comunicação distribui conteúdo educativo e de formação via satélite para todas as unidades de saúde do município de São Paulo.

Foram montados dois estúdios completos de TV, e um sistema de transmissão fechado de vídeo digital em alta definição via satélite. No início da operação o sistema contava que 700 pontos de recepção, porém com aumento dos equipamentos de saúde, hoje o número chega aos 900 pontos de recepção em todas as unidades de saúde do município de São Paulo, incluindo todas as unidades básicas de saúde, assistência médica ambulatorial, hospitais e demais estabelecimentos de saúde. Portanto, é um canal fechado de TV, que está disponível apenas em unidades de saúde da cidade de São Paulo.

Foi implantada em cada ponto de recepção duas TVs LCD de 26 polegadas, uma na recepção e outra na sala do gestor ou sala de reunião, antena e receptor do satélite com tecnologia totalmente digital. Já para o acesso ao canal interativo utiliza-se a conexão à Internet de cada unidade.

O diagrama a seguir demonstra como se dá a transmissão da Rede São Paulo Saudável.



Para a viabilização do projeto foi necessária investimento na aquisição de equipamentos de última geração, tais como:

- Equipamentos e montagem de estúdio digital, com capacidade para produção e finalização de diversos produtos audiovisuais;
- Sistema de transmissão via satélite de 2 canais de vídeo e 1 interativo;
- Sistema de Interatividade Estúdio x Público Interno;
- Equipamentos e instalação de antenas de recepção via satélite em todas as unidades de saúde;
- Circuito digital terrestre, de conexão entre o local do Estúdio e a estação de Transmissão para transmissões e conteúdos ao vivo;
- Serviço de suporte técnico, manutenção do sistema de transmissão e recepção via satélite; operação estúdio;
- Equipamentos para gravação externa;
- Equipamentos para criação, edição e finalização de programas televisivos.

A Rede São Paulo Saudável conta com:

**Canal Cidadão:** funciona nas salas de espera das unidades de saúde, transmite pela TV conteúdo educativo de promoção à saúde e informação para os cidadãos usuários das unidades de saúde que estão aguardando atendimento. Esta programação tem como público alvo, pessoas leigas no campo da saúde, e por

conta disto, faz-se necessário uma adequação na linguagem adotada pelo canal. Este Canal é gerenciado pelo Núcleo Especial de Comunicação – da SMS e transmitido pelo estúdio do Gabinete da SMS. Apesar de fazer parte da Rede São Paulo Saudável ele não faz parte do escopo deste trabalho, uma vez que o foco é a comunicação com os servidores da SMS.

**Canal Interativo:** É uma plataforma de comunicação via internet, que busca dar suporte aos cursos de Educação à distância que são ministrados pela rede, através do Canal Interativo o aluno dos cursos podem ter acesso a todo o material didático do curso, e participa de chat de dúvida com os professores. Através desta plataforma também é possível realizar o registro de presença do aluno, além de aplicação de provas. O Canal Interativo também é utilizado como ferramenta de comunicação aos programas que são exibidos ao vivo pelo Canal Profissional, uma vez que após o programa o entrevistado participa de um chat com os telespectadores da SMS.

**Canal Profissional:** Funciona nas salas de reuniões ou salas das gerências das unidades de saúde e tem uma programação exclusiva para os trabalhadores da SMS. A programação deste canal é de responsabilidade da Escola Municipal da Saúde. Tem a missão de ser uma ferramenta de educação à distância, ofertando ao maior número de trabalhadores condições de aprimoramento e informação dos assuntos pertinentes a sua área. Estão disponíveis pela TV, cursos específicos para os profissionais de saúde, cursos transversais que contemplam todos os níveis de profissionais, aulas, palestras, debates e programas informativos. Esses conteúdos estão disponíveis 24 horas por dia aos 80 mil trabalhadores da Saúde, Mais a frente iremos aprofundar mais na atividade deste canal.

## **O CANAL PROFISSIONAL COMO FERRAMENTA NA CONSTRUÇÃO DA IMAGEM DA ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE**

Tal como é nas grandes corporações privadas, as organizações públicas buscam zelar por sua imagem, tanto junto à população, como também junto aos seus trabalhadores. Conforme afirma Neto (2010, p.5): “O reflexo da imagem ou o acúmulo da imagem ao longo do tempo é o que constrói a reputação de uma empresa. Imagens positivas constroem reputação positiva”.

Isto nada tem a ver com o aspecto político destas organizações, até porque os governantes mudam, mas as organizações permanecem, por esta razão a preocupação em zelar pela imagem está além de personagens políticos, mas está ligada à qualidade do serviço que oferece, independente de quem seja o ministro, a qualidade do atendimento em saúde deve ser mantida.

Seguindo esta linha a Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo em 1990, como em diversos estados do Brasil, cria o Centro de Formação e Desenvolvimento da Saúde-CEFOR. O CEFOR construiu ao longo dos anos uma imagem sólida, fruto de um trabalho que era voltado ao aprimoramento dos trabalhadores da saúde. Em 2002 é criado dentro desta estrutura a Escola Técnica do SUS, que no momento de sua criação tinha como missão atender uma demanda do Ministério da Saúde na formação de auxiliares de enfermagem em Técnicos de Enfermagem,

No entanto, desde lá já foram diversos os cursos técnico oferecidos pela Escola que funcionam em parceria com a Secretaria Municipal de Educação.

E justamente devido ao Canal Profissional ter como missão ser uma ferramenta de ampliação do raio da capacitação na SMS, a sua gestão ficou a cargo do CEFOR, tornando-se, portanto mais uma estratégia de educação dentro da SMS. Desta forma ficou instituído que o objetivo primário do Canal Profissional é a transmissão de conteúdo educativo, e tem como meta ampliar o alcance das ações do CEFOR em relação à formação e ordenação dos Recursos Humanos do SUS, conforme preconiza a Constituição de 88.

No ano de 2008 a SMS percebe que é hora de mudar, e reformula todo o seu departamento de recursos humanos. Foi então realizada a Pesquisação, um processo longo que visava ouvir todos os profissionais de recursos humanos, todos tiveram espaço para expor suas expectativas em relação ao serviço.

Uma das primeiras ações foi a de mudar o nome do departamento que antes se chamava recursos humanos e em seguida passou a ser chamado de Coordenação de Gestão de Pessoas, mas não apenas o nome que mudou, mas toda a forma de pensar a gestão do conhecimento.

A partir deste momento várias ações foram desencadeadas pela SMS, como por exemplo, a criação da Rede São Paulo Saudável. E como consequência de várias

transformações, o CEFOR que antes se limitava a cursos no nível médio, passa a assumir uma função de maior importância, pois passa a desempenhar o papel de formação em nível de pós-graduação Lato Sensu a seus profissionais, e com isto fez-se necessário toda a uma reestruturação na imagem do CEFOR que a partir de julho de 2012 passa a se chamar Escola Municipal de Saúde.

O Canal Profissional é uma grande ferramenta no fortalecimento da nova marca, o CEFOR tinha 20 anos de história, era uma marca forte na mente de todos os servidores da SMS, era necessária uma ação massiva por parte da Escola Municipal de Saúde, diversos foram os programas criados pelo Canal Profissional para fomentar esta transformação da Escola Municipal de Saúde. Quanto à construção da reputação de uma empresa conforme afirma Neto:

“Conceitualmente, a identidade de uma empresa é o resultado das percepções públicas, ou seja, como o público a enxerga por meio de suas ações de comunicação. Assim, toda empresa tem uma identidade própria conferida por seus públicos” (NETO, 2010)

Vale destacar que os programas transmitidos ao vivo, contam com a participação em tempo real dos servidores e funcionários pelo Canal Interativo, tirando dúvidas e sugerindo temas.

## **JUSTIFICATIVA**

A comunicação com os colaboradores sempre foi um assunto de suma importância nas corporações, porém ultimamente a velocidade das informações e a crescente necessidade deu a este tema um lugar de grande relevância no campo dos estudos, por isso estudar o caso da Cidade São Paulo na implantação de ferramentas que possibilitam esta comunicação rápida e de qualidade é fundamental.

O Art. 200 da constituição de 1988 tornou a comunicação um fator ainda mais importante para Saúde, quando o SUS se torna responsável pela formação e desenvolvimento de seus profissionais, e com isso ferramentas de comunicação de massa se tornaram ainda mais relevantes como objeto de estudo.

O Sistema Único de Saúde tem como um dos seus pilares a regionalização e a municipalização da Saúde, com isso a Cidade de São Paulo como é a maior do país

se torna pioneira na implantação de um sistema de televisão corporativa no Brasil no setor público no âmbito municipal.

## **OBJETIVO**

Buscar embasamento teórico para as principais estratégias de implantação do Canal Profissional.

Aprofundar o conceito de Comunicação Interna na Secretaria Municipal de Saúde.

Analisar as principais ações da Secretaria Municipal de São Paulo em Educação à Distância via TV Corporativa.

## **METODOLOGIA**

A metodologia utilizada será o estudo de caso com base em informações públicas da experiência da Secretaria Municipal de Saúde na criação e implantação do Canal Profissional da Rede São Paulo Saudável, este trabalho busca encontrar embasamento teórico para cada uma das estratégias adotadas.

Será abordado nesta pesquisa três das muitas estratégias deste canal, que são: Programação com Transversalidade de Cursos, Implantação do Núcleo de Redes Sociais e Investimento na qualidade e Produção.

### **Estratégia 1: Programação com transversalidade de Públicos**

Uma das preocupações na criação dos conteúdos do Canal Profissional, é que contemple as mais diversas realidades da estrutura de saúde da cidade de São Paulo, e não apenas a médicos ou dentistas, esta maneira de tratar os conteúdos é chamada de Transversalidade de Públicos.

Ficou evidente que as áreas técnicas por conta das diversas atualizações de protocolos de atendimento recebem uma atenção especial no conteúdo apresentado na programação da TV, no entanto a linguagem e o acesso dos programas visam atender a diversos públicos, por exemplo, as funções administrativas de nível médio. Além de conteúdos voltados à qualidade de vida e informações de eventos funcionais, conteúdo relevante a todos os níveis da Secretaria Municipal de Saúde, isto torna a adesão mais efetiva, e não corre o risco de se tornar uma TV extremamente técnica e distante da grande parte dos trabalhadores.

Recentemente o Canal Profissional ofereceu dois cursos transversais aos profissionais da SMS, um curso de inglês básico e o outro foi uma capacitação na utilização do Sistema Integrado de Gerenciamento do Atendimento o SIGA. O primeiro curso visava à preparação dos profissionais para os grandes eventos que serão realizados no Brasil:

A Copa do Mundo e as Olimpíadas em 2016, dentre as mais diversas ações da SMS, uma delas é a preparação dos profissionais das unidades de saúde para a recepção dos turistas que estarão na cidade no período, já o Curso do SIGA partiu de uma necessidade detectada na rede em relação à utilização do SIGA, uma vez que este sistema é responsável pela Regulação das vagas de atendimento do SUS, tendo em vista a necessidade de padronização da utilização da ferramenta.

No entanto, o mais importante é que ambos os cursos eram voltados a todos os níveis hierárquicos, atendendo, portanto de forma integral os trabalhadores da saúde.

Além de permear todos os níveis hierárquicos, esta comunicação não pode ser de via única, como era no passado, é importante o entendimento que a comunicação se transformou, Para Bahia (1995, p.23) *“Derivada do latim *communicare*, a palavra *comunicação* quer dizer *partilhar, repartir, trocar opiniões, associar, tornar comum*”, ou seja, esta comunicação não pode apenas ser uma via de transmissão de protocolos ou instruções de procedimentos aos servidores, ela deve também abrir caminho para construção de uma linha de comunicação inversa, que possibilite ao trabalhador interagir com os gestores, docentes e com toda a programação como um todo. O autor do livro *Cultura de Convergência*, Henry Jenkins (2008, p.43) vai além e diz que *“a convergência também ocorre quando as pessoas assumem o controle das mídias”*.*

De acordo com Laura Aparecida Christiano Santucci, diretora do Canal Profissional e apresentadora de um dos programas semanais *“É importante dispormos de tudo que estiver ao nosso alcance para mantermos o trabalho informado de nossa programação, porém também é função do canal abrir caminho para que o trabalhador também possa ter seu espaço nesta programação”*.



## **Estratégia 2: Implantação do Núcleo de Redes Sociais**

É importante destacar que o conceito de Rede Social é anterior aos sites, mais tradicionais que existem na atualidade, uma vez que as relações sociais é o que de fato, constitui uma Rede Social (PEREIRA, 2009).

No entanto, o advento de ferramentas tecnológico torna o processo de comunicação social mais rápido, ágil e acessível. Toda esta velocidade exige das corporações mais investimento nesta área, uma vez que antes era uma relação entre público alvo e emissor, agora é cada vez mais pública, uma marca pode ser construída e arruinada em poucas horas.

De acordo com dados divulgados pelo Ibope Nielsen Online de outubro de 2011, o Brasil já é o 3º país em número de internautas e o 2º maior em acesso ao Youtube, atrás apenas dos Estados Unidos. Ainda segundo esta mesma fonte, quase metade da população está online, sendo que 90,8% deles estão nas mídias sociais e 52,8% pertencem às classes CDE. Em 2012, este mesmo instituto constatou que mais de 68 milhões de brasileiros acessaram a Internet de suas casas e trabalho.

Para reforçar ainda mais estes dados, 81,9% dos brasileiros tiveram como atividade principal online as mídias sociais, perdendo apenas para “pesquisa” com 85,5% - segundo levantamento divulgado pela ComScore, em 2011. Isto é, as redes sociais foram mais acessadas do que os portais, que alcançaram apenas 61,3%.

É fundamental compreender os 4 C's constituem o sistema de valores das mídias sociais, são eles Colaboração, Inteligência Coletiva, Conteúdo e Comunidade, conforme descrição abaixo:

**Colaboração:** Pode acontecer em três níveis (Conversação, co-criação e de ação coletiva). Colaboração significa que as mídias sociais podem transformar pequenos atos individuais em grandes movimentos coletivos.

**Conteúdo:** Uma rede social torna-se um potencial emissor de mensagens, transformando com isso qualquer usuário num criador de conteúdo. A passo que isto é um avanço no que diz respeito a ampliar o potencial criativo de seus usuários, também coloque em dúvida a confiabilidade dos dados. Se no passado o desafio era

a busca por informação, hoje esse desafio é qualificar as informações que estão disponíveis.

Comunidade: Talvez um dos fatores mais marcantes destas novas ferramentas sociais, é o fato de que os produtos são criados coletivamente, e o conceito de Direito Autoral tem dado lugar a novas ideias como Recursos Educacionais Abertos e Espaços Colaborativos de criação de conteúdo.

Inteligência Coletiva: Inteligência Coletiva refere-se, nas palavras de Pierre Lévy, a “Uma inteligência distribuída por toda a parte, incessantemente valorizada, coordenada em tempo real, que resulta em uma mobilização efetiva das competências”.

O Youtube é a principal rede social do Canal Profissional da Rede São Paulo Saudável, uma vez que o conteúdo da TV torna-se mais acessível quando está disponível ao usuário no momento mais oportuno, uma vez que os aparelhos de televisão ficam instalados no ambiente de trabalho, o que pode dificultar a concentração no conteúdo e a disponibilidade em acompanhar a programação. O Youtube foi criado em 2005, é um site que permite que os usuários compartilhem vídeos em formato digital.

A sociedade médica também tem se valido dos recursos das Redes Sociais, principalmente na implementação do conceito da Telemedicina, conforme afirma Amanda Leite de Camargo:

Redes sociais implementadas para uso médico exclusivo – escopo do estudo homônimo – também constituem uma forma de exercício da Telemedicina. Atualmente, os profissionais já podem contar com esse tipo de mídia social. Essas ferramentas estão sendo implementadas com objetivos ligados à partilha de conhecimentos, informações e experiências entre os profissionais, sempre visando à tomada de decisões estratégicas e ao auxílio na elaboração de diagnósticos por parte dos médicos. (CAMARGO, 2012)

A criação de um Canal no Youtube também permite a criação de uma memória de todos os conteúdos já produzidos, o que também é uma ferramenta importante na criação e consolidação da cultura organizacional de uma organização, seguindo uma

tendência de mercado, Segundo a apostila “Novas Mídias e Novas Tecnologias” (POSEAD, 2010).

As redes sociais são capazes de expressar ideias políticas e econômicas inovadoras com o surgimento de novos valores, pensamentos e atitudes. Esse segmento, que proporciona a ampla informação a ser compartilhada por todos, sem canais reservados e fornecendo a formação de uma cultura de participação, é possível, graças ao desenvolvimento das tecnologias de comunicação e da informação, à globalização, à evolução da cidadania, à evolução do conhecimento científico sobre a vida etc. As redes unem os indivíduos organizando-os de forma igualitária e democrática e em relação aos objetivos que eles possuem em comum. (POSEAD, 2010)

O Canal Profissional passou a utilizar também as ferramentas sociais. Atualmente dispõe de um Twitter e do Facebook. O mais interessante é que ambos realizam duas funções importantes no canal, pois publicam toda a programação do Canal, como também é uma via de comunicação do público com a produção dos programas. São ferramentas ágeis, minutos antes de um programa começar as mídias sociais divulgam e avisam o início do programa, e dão a oportunidade do telespectador interagir com este programa. Atualmente grande parte dos aparelhos celulares tem suporte às redes sociais, o que abre um caminho vital de comunicação em duas vias.

Semanalmente newsletters são disparados para todos os trabalhadores da saúde, com os destaques da programação. Além disso, o canal profissional também tem uma página no facebook: facebook/canalprofissional e uma página no twitter: @cnprofissional, pelas redes sociais todos tem acesso às notícias de nossa programação, curiosidades das gravações, releases, bem como podem fazer suas críticas e sugestões, além de acompanhar o que está acontecendo na TV.

### **Estratégia 3: Investimento em Qualidade na Produção**

Uma das características desta nova geração é o senso crítico cada vez mais apurado. Nassar e Figueiredo (1995) realizam um estudo sobre a importância da qualidade da comunicação interna:

A massa quer luxo na sua comunicação interna. Isso porque o público interno confronta o tempo todo, os padrões de criação e produção das

mídias internas de massa com os das mídias externas tradicionais. Assim, seguir os padrões de criação e produção das mídias externas de massa é condição básica para assegurar a eficiência e a credibilidade da comunicação empresarial para o público interno. (NASSAR; FIGUEREDO: 1995 p. 28)

Por esta razão a Secretaria Municipal de Saúde firma um acordo de Cooperação internacional com a UNESCO, com o projeto “Escola Municipal de Saúde – um dos pilares para a consolidação do SUS na Cidade de São Paulo” que dentre outras ações, também conta com recursos para contratação de diversos profissionais para compor a equipe de produção do Canal Profissional, desde editores, câmeras, jornalistas especialistas em Redes Sociais, produtores de TV, Roteiristas e Designers.

Existe grande reconhecimento de diversos órgãos públicos e privados em relação à qualidade e importância dos conteúdos produzidos pelo Canal Profissional

1º Lugar: A contribuição das Redes Sociais do Canal Profissional para a ampliação do relacionamento e do acesso à informação em saúde aos profissionais da SMS Escola Municipal de Saúde. Autores: Milton Roberto Martins Sales; Nilciany Camargo, Carine Gomes Roos.

2º Lugar: Pesquisa do Canal Profissional da Rede São Paulo Saudável Escola Municipal de Saúde – EMS. Autores : Vitor da Silva Modestoda Silva Modesto, Fabio Banzatto Picão, Matheus Gênio de Freitas , Priscila Santos Marques Rodrigues, Laura Aparecida Christiano Santucci, Nilciany Camargo, Vivien Zilberman.

Em novembro de 2011 o Profissional da Rede São Paulo Saudável ganhou o 1º lugar do prêmio InovaRHação - Inovação das Políticas Públicas de Gestão de Pessoas: métodos, experiências e potencialidades, na categoria: Educação em Saúde. O título do trabalho foi: *“A tecnologia audiovisual utilizada para informar e capacitar os trabalhadores da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo”*.



Julgado por uma banca composta por profissionais de referência na área de Gestão de Pessoas, este prêmio visou dar destaque para ações inovadoras no Campo da Educação em Saúde e foi o passaporte para concorrer ao prêmio internacional do ESARH 35 anos – Encontro Sul-Americano de Recursos Humanos, que aconteceu em maio deste ano em Gramado, *A TV como estratégia para integrar os serviços e impulsionar o desenvolvimento dos profissionais da saúde na cidade de São Paulo*, na categoria Vitalidade Organizacional.



Em outubro de 2011 teve também um espaço do no CONGRESSO REGIONAL DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIAS DA SAÚDE – CRICS9 em Washington DC com a apresentação do trabalho “E-learning e Telessaúde Educativa: a educação à distância como estratégia do fortalecimento do SUS na Cidade de São Paulo” e

também com o trabalho “REDE SÃO PAULO SAUDÁVEL: O Uso Efetivo da Tecnologia e da Comunicação da Capacitação e Informação em Saúde”



Neste mesmo ano recebeu o reconhecimento da Revista ARede, esta revista é na verdade um anuário que reconhece e premia ações de Sustentabilidade e



Cidadania, o Canal Profissional foi premiado na categoria Gestão Pública.

Em Novembro de 2012 o Canal Profissional participou com dois trabalhos na Categoria Gestão do Conhecimento e Tecnologia no II Prêmio InovaRhação que aconteceu no ExpoCenter Norte durante o Congresso de Gestão do Trabalho e Educação em Saúde, ambos os trabalhos foram premiados com o primeiro e segundo prêmio, os trabalhos são os seguintes:

Eixo Gestão do Conhecimento e Tecnologia

1º Lugar - A Contribuição das Redes Sociais do Canal Profissional para a Ampliação do Relacionamento e do Acesso à Informação em Saúde aos Profissionais da Secretaria Municipal de Saúde

## 2º Lugar - Projeto de Pesquisa do Canal Profissional da Rede São Paulo Saudável



Todo este reconhecimento de órgãos públicos e privados nacionais e internacionais confirma que o investimento em qualidade por parte da direção do Canal Profissional tem atendido as expectativas e estão de acordo com as principais ações de mercado.

No entanto, as ações de consolidação do Canal Profissional ainda estão em curso, e alguns ajustes ainda precisam ser considerados, como por exemplo, o tempo dos programas que em média são de 30 minutos, porém por ser uma TV que está inserida no ambiente de trabalho, o tempo dos problemas precisam ser um pouco mais reduzidos como afirma Xavier e Zupardo:

As características deste tipo de programa são Objetivas: divulgar notícias do cotidiano da empresa e manter integração e o espírito participativo dos funcionários, público alvo da equipe interna da empresa. Conteúdo: tudo o que está sendo realizado ou pretendido pela empresa. Duração: em média de 15 a 20 minutos. Este programa é praticamente uma revista eletrônica. (XAVIER;ZUPARDO, 2004)

## CONCLUSÃO

Como resultado deste trabalho fica claro que o Canal Profissional da Rede São Paulo Saudável constitui-se um marco nos avanços tecnológicos da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo. Atendendo a uma necessidade de implementação de novos métodos de disseminação do conhecimento, o Canal Profissional hoje é uma ferramenta fundamental para a capacitação de todos os servidores da cidade de São Paulo.

A grade de programação atende aos mais diversos públicos dentro de um universo de 80 mil trabalhadores. Seu conteúdo está pautado nas características locais de cada região, e busca adequar-se às necessidades de serviço de cada unidade.

Existe todo um esforço da administração em aproximar-se de seu público, o que torna a comunicação em duas vias. Graças a esta linha de comunicação, a direção do Canal Profissional se reavalia constantemente, levando em consideração a opinião do profissional de saúde, que é o público alvo do Canal. Também através desta programação, os trabalhadores das áreas mais remotas de uma cidade com mais de 1500 Km<sup>2</sup> de extensão tem acesso às capacitações que melhoram a qualidade do serviço prestado.

Os trabalhadores da saúde sentem-se cada vez mais valorizados, uma vez que eles se vêem na programação do Canal Profissional. As iniciativas exitosas das unidades são valorizadas na programação. Ações de sucesso ganham notoriedade e conquistam cada vez mais novos espaços. Estes servidores são motivados a continuar ampliando seu conhecimento através da ferramenta de Educação à Distância, de uma forma viável e moderna.

Toda esta inovação é comprovada com os diversos convites para apresentação da estrutura do Canal Profissional em diversos congressos e seminários do setor, além das premiações nacionais e internacionais, que contaram em seu corpo de jurados com profissionais de empresas renomadas do mercado, o que marca uma mudança no serviço público e de como ele é visto.

A Escola Municipal de Saúde como gestora do Canal, também têm reforçado sua marca através da utilização desta ferramenta, uma vez que através do Canal Profissional, ela também tem potencializado sua capacidade em formar novos trabalhadores para a Rede de Saúde.

É um trabalho de vanguarda que serve como modelo para diversos outros serviços de saúde espalhados pelo Brasil, uma vez que a Rede São Paulo Saudável e a Escola Municipal de Saúde são pioneiras na esfera municipal nesta nova forma de capacitar e formar seus trabalhadores.



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAKAKI, Marine Fumiyo Otake; PERES, Mônica da Silva. Cooperação técnica entre a Escola Municipal de Saúde/SMS e BIREME/OPAS/OMS para desenvolvimento da Biblioteca Virtual em Saúde da Secretaria Municipal da Saúde. São Paulo: EMS, 2011. 18 p.

BAHIA, Juarez Benedito. Introdução à Comunicação Empresarial. 1. ed. Rio de Janeiro: Ed. Mauad, 1995. 67 p.

CAMARGO, Amanda Leite de. Utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação na área da saúde: uso das redes sociais pelos médicos. Disponível em <http://www.jhi-sbis.saude.ws/ojs-jhi/index.php/jhi-sbis/article/view/220>

HINGST, Bruno. TV Corporativa: uma nova perspectiva para a comunicação organizacional. Intercom 2006. Disponível em: <http://www.rp-bahia.com.br/biblioteca/intercom2006/resumos/R0952-1.pdf>. Acesso em 18 de agosto de 2012.

JENKINS, Henry. Cultura da Convergência. Ed. Aleph, 2008. 380 p.

NASSAR, Paulo. FIGUEIREDO, Rubens. O que é comunicação empresarial. Ed. Brasiliense, 1995. 92 p.

NETO, Belmiro Ribeiro da Silva. Comunicação Corporativa e Reputação: Construção e defesa da imagem favorável. Ed. Saraiva. São Paulo, 2010. 198 p.

PEREIRA, D., MEIRELES, M. Uma abordagem transdisciplinar do método “Análise de redes sociais.” 2009, vol. 14, n.2, p. 84-99.

POSEAD, Educação à Distância. Pós-graduação à distância - Áreas de Comunicação: Comunicação com Stakeholders. Brasília-DF 2010. 14 p.

POSEAD, Educação à Distância. Pós-graduação à distância - Áreas de Comunicação: Novas Mídias e Novas Tecnologias. Brasília-DF 2010. 27 p.

SABBATINI, Renato. Rede São Paulo Saudável: Um Sistema de Educação Profissional a Distância. 2011. Disponível em

[http://www.sabbatini.com/renato/papers/RedeSaoPauloSaudavel\\_UmSistemadeEducacaoProfissionalaDistancia.pdf](http://www.sabbatini.com/renato/papers/RedeSaoPauloSaudavel_UmSistemadeEducacaoProfissionalaDistancia.pdf)

SANTUCCI, Laura Aparecida Christiano; PERDIGÃO, Vera Lúcia Monteiro Perdigão; TROCCOLI, Francisco Torres; ZILBERMAN, Vivien; MACHADO, Luzia Coelho e Silva; MARINHO, Jane Abrahão. Uso de Ferramentas Educacionais para a Construção de um Novo Modelo – A Escola Municipal de Saúde de São Paulo. São Paulo, 2011. 3 p.

SANTUCCI, Laura Aparecida Christiano; MARINHO, Jane Abrahão; SARTOR, Sergio Guerra. Rede São Paulo Saudável: a TV como estratégia para integrar os serviços e impulsionar o desenvolvimento dos profissionais da saúde na cidade de São Paulo. São Paulo, 2011.

SÃO PAULO (Cidade). Secretaria Municipal da Saúde. Escola Municipal de Saúde: um dos pilares para a consolidação do SUS na Cidade de São Paulo. Brasília: SMS, abr. 2011. 47 p.

SÃO PAULO (Cidade). Decreto nº 51.368, de 30 de março de 2010. Política Municipal de Educação à Distância.

SÃO PAULO (Cidade). Decreto nº 51.369, de 30 de março de 2010. Política Municipal de Gestão do Conhecimento e Inovação.

SÃO PAULO (Cidade). Secretaria da Saúde. Rede São Paulo Saudável. São Paulo: 2011. 1 folder.

XAVIER, Carlos. ZUPARDO, Eveleine. Entregando o ouro para os mocinhos. São Paulo. Zennex Publishing. 2004. 128 p.