

**Título da experiência: "CURSO EAD DE CAPACITAÇÃO DO SISTEMA OUVIDORSUS", UMA PARCERIA ENTRE O MINISTÉRIO DA SAÚDE E A SECRETÁRIA DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO.**

**Tema da experiência: Gestão de Pessoas, do Trabalho e Educação em Saúde**

Autores

Tiago Moraes Coelho Dale Caiuby <sup>1</sup>, Cristiane Helena do Couto Araújo <sup>1</sup>, Renato Maia <sup>1</sup>, Márcia Regina de Mattos Chaves <sup>1</sup>, Felipe Aparecido Mourão <sup>1</sup>, João Batista Nazareth Aguiar <sup>1</sup>, Lucas Licciardi Santini Marques <sup>1</sup>

Instituição

<sup>1</sup> PMSP/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO - PMSP/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO

**Resumo**

**INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA**

Considerando que a Constituição Federal de 1988, em seu artigo 200, inciso III, atribui ao Sistema Único de Saúde - SUS a competência de ordenar a formação na área da Saúde, bem como da portaria GM/MS nº 1.996, de 20 de agosto de 2007, que define novas diretrizes e estratégias para a implementação da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde, o Ministério da Saúde, através do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS - DOGES firmou parceria com Secretaria de Saúde do Município de São Paulo SMS-SP, por meio da Ouvidoria Central da Saúde - OCS e da Escola Municipal de Saúde - EMS, para desenvolver o Curso EAD de Capacitação do Sistema OuvidorSUS, com abrangência nacional. A ferramenta do Ensino a Distância - EAD permite a capacitação dos alunos em qualquer região do país onde seja possível o acesso à internet, reduzindo a necessidade de deslocamento de instrutores e alunos podendo seu conteúdo ser utilizado tanto como material apoio/consulta para os operadores e técnicos já atuantes no sistema, quanto para a capacitação de novos técnicos para as ouvidorias já estabelecidas.

**OBJETIVOS**

Relatar o desenvolvimento do Curso EAD de Capacitação do Sistema OuvidorSUS que buscou: otimizar a capacitação dos técnicos para utilização do Sistema OuvidorSUS; servir de material de apoio para usuários do sistema, após sua capacitação inicial e facilitar a capacitação dos novos Ouvidores e Técnicos que passarem a atuar na rede de ouvidoria SUS.

**METODOLOGIA**

Para a implantação de uma Ouvidoria SUS nos estados e municípios, o DOGES provê a capacitação de ouvidores, através de oficinas, para o uso do Sistema Informatizado OuvidorSUS, tipificação das manifestações, gestão da informação, dentre outros temas. Para a realização de tal atividade os técnicos desenvolveram método e material próprios, os quais têm sido aplicados com sucesso. De outro lado, a Escola Municipal da Saúde, da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo (EMS), possui expertise em cursos EAD e conta com um moderno estúdio de gravação, equipe técnica especializada, e compromisso com a inovação permanente com a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação - TIC, como principais ferramentas tecnológicas disponíveis atualmente e de aperfeiçoamento pedagógico constante. Para a viabilização do projeto de Capacitação do Sistema OuvidorSUS por meio do ensino à distância, a equipe técnica do DOGES adaptou seu material pedagógico de forma a atender os requisitos e a dinâmica deste modelo de curso. Foram produzidos mais de 400 slides, que resultaram em cerca de 3 horas de curso. Os profissionais do DOGES compareceram ao estúdio da EMS para a gravação da abertura e finalização de cada vídeo-aula, tendo sido empregada, para o restante do conteúdo, a voz de uma profissional com técnica de entonação específica. Além das aulas, foi gravada uma introdução ao curso, com depoimento da Dra. Eliana Pinto, Diretora do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS - MS/DOGES e do Secretário Municipal de Saúde de São Paulo, Dr. Alexandre Padilha. A equipe da Ouvidoria Central da Saúde foi responsável pelo acompanhamento e sistematização deste trabalho que

foi concluído e hospedado em plataforma Moodle (web). O curso está estruturado em quatro módulos, totalizando treze aulas temáticas, a saber: Módulo 1 a) Apresentação geral do sistema. Módulo 2 a) Importância de um registro de qualidade; b) Inserção de demanda; c) Tipificação; d) Encaminhamento; e) Acompanhamento. Módulo 3 a) Banco de Informações Técnicas em Saúde - BITS; b) Assuntos não pertinentes; c) Material de Apoio; d) Atendimento sem Resposta. Módulo 4 a) Relatório; b) Formulário Web; c) Gestor do sistema.

## RESULTADOS

Ao aliar a prática dos técnicos do Ministério da Saúde em realizar capacitações e a tecnologia de Informação e Comunicação empregadas pela Secretaria Municipal de Saúde, resultou ferramenta de Ensino à Distância para ser empregada nacionalmente.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a implementação do "Curso EAD de Capacitação do Sistema OuvidorSUS" será possível otimizar a descentralização, uma vez que o deslocamento de instrutores e/ou alunos não será mais necessário, assim economizando recursos financeiros bem como servindo de material de apoio e consulta de fácil acesso para os Ouvidores e técnicos já capacitados.

## Referências Bibliográficas

BRASIL. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Brasília, DF: [s.n], 1990. Disponível em: . Acesso em: 29 fev. 2016. BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado Federal, 1988. Disponível em: . Acesso em: 29 fev. 2016. BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Departamento de Gestão da Educação em Saúde. Política Nacional de Educação Permanente em Saúde / Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde, Departamento de Gestão da Educação em Saúde. – Brasília: Ministério da Saúde, 2009