

QUALIFICAÇÃO DE AUDITORIAS E OUVIDORIAS DO SUS

UMA EXPERIÊNCIA DIALÓGICA

organizadores

Rosa Maria Pinheiro Souza
Francisco Gastón Salazar Muñoz

Qualificação de Auditorias e Ouvidorias do SUS

uma experiência dialógica

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Secretária de Gestão Estratégica e Participativa – SGEP

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ – Fiocruz

Presidente

Nísia Trindade Lima

ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA SERGIO AROUCA – ENSP

Diretor

Hermano Albuquerque de Castro

Vice-diretora da Escola de Governo em Saúde - VDEGS

Rosa Maria Pinheiro Souza

REDE BRASILEIRA DE ESCOLAS DE SAÚDE PÚBLICA – RedEscola

Coordenação da Secretaria Técnica e Executiva

Rosa Maria Pinheiro Souza

Coordenação Nacional

Rosa Maria Pinheiro Souza (VDEGS/ENSP/Fiocruz)

Francisco Gastón Salazar Muñoz (VDEGS/ENSP/Fiocruz)

Adelina Maria Melo Feijão (Denasus/SGEP/MS)

Maria Francisca Abritta Moro (DOGES/SGEP/MS)

Grupo de Apoio – AUDITORIA NACIONAL DO SUS

Alfredo Schechtman

Marivania Fernandes Torres

Jaqueline Rico Coque

Adriana Assis Miranda

Secretaria Executiva RedEscola/ENSP/Fiocruz

Andreza Cardoso Fialho Santos (*in memoriam*)

Carlos Cesar Leal Silva Xavier

Denise Conceição de Almeida

Francisco Gastón Salazar Muñoz

Luana Furtado

Patricia Pol Costa

Raquel Torres Gurgel

Régis Souza de Carvalho

Rosângela Costa Carvalho

Grupo de Apoio – OUVIDORIA NACIONAL DO SUS

Maria Nazaré Abreu Oliveira

Maria Helenice de Castro

Roger Salles Rousseau Guedes

Ebidemes José dos Santos Neto

Grupo de Apoio – REdEscola

Andreza Cardoso Fialho Santos (*in memoriam*)

Alex Bicca Correa

Denise Conceição de Almeida

Luana Furtado

Rosângela Costa Carvalho

Régis Souza de Carvalho

Qualificação de Auditorias e Ouvidorias do SUS

uma experiência dialógica

Organizadores

**Rosa Maria Pinheiro Souza
Francisco Gastón Salazar Muñoz**

Copyright © 2017 dos autores
Todos os direitos desta edição reservados à
ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA SERGIO AROUCA
Fundação Oswaldo Cruz

Pesquisa Documental

Raquel Torres Gurgel

Redação Final

Raquel Torres Gurgel

Rosa Maria Pinheiro Souza

Patrícia Pol Costa

Capa, Projeto Gráfico e Diagramação

Adriana Carvalho

Revisão e Copidesque

Ana Lucia Normando

Levantamento de Dados

Régis Carvalho

Catálogo na fonte
Escola de Saúde Pública Sergio Arouca

S729q Souza, Rosa Maria Pinheiro (Org.)

Qualificação de auditorias e ouvidorias do SUS: uma experiência dialógica. / Organizado por Rosa Maria Pinheiro Souza e Francisco Gastón Salazar. - Rio de Janeiro, RJ: ENSP / REDESCOLA, 2017. 120 p.: tab.; graf.
ISBN: 859511019-0

1. Auditoria Administrativa. 2. Sistema Único de Saúde - organização & administração. 3. Saúde. 4. Estado. 5. Sociedades. 6. Educação Profissional em Saúde Pública. 7. Educação Continuada. 8. Planejamento Estratégico. 9. Planejamento Participativo. 10. Aprendizagem. I. Salazar, Francisco Gastón (Org.). II. Título.

CDD - 22.ed. - 37

2017
ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA
Rua Leopoldo Bulhões, 1480 - Manguinhos
21041-210 - Rio de Janeiro - RJ
Tel.: (21) 2598-2525

Este livro é dedicado à
Andreza Cardoso Fialho Santos
(in memoriam)
por sua inestimável contribuição
a esta exitosa iniciativa.

*Nosso agradecimento a todos
que se engajaram no projeto e com os
quais é compartilhada a autoria
desta significativa obra,
que cumpre uma lacuna na produção
já existente sobre essa temática.*

SUMÁRIO

Prefácio **11**

Apresentação **13**

CONCEPÇÃO E EXECUÇÃO

Introdução **17**

O acesso à saúde pela escuta da Ouvidoria

Os serviços de Saúde e sua relação com a Auditoria

Rede Brasileira de Escolas de Saúde Pública: construindo sinergias para a gestão estratégica e participativa do SUS **20**

Metodologia e Material Didático-Pedagógico **24**

O conceito de competência

Validação do material

Seleção e Formação dos Facilitadores de Aprendizagem **39**

O processo de seleção

Estrutura de Governança do Curso: a valorização da atuação coletiva **42**

Primeira Oferta

Segunda Oferta

RESULTADOS E AVALIAÇÕES

Metodologia 57

Avaliação Quantitativa 58

Perfil dos alunos

Resultados obtidos

Avaliação Qualitativa 75

Coordenação Nacional 77

Coordenações Estaduais 79

Desenvolvimento do curso e repercussões gerais

Impactos locais: experiências e propostas de desdobramentos

Encaminhamentos e sugestões 86

Avaliação dos Alunos 87

A Título de Síntese 90

Depoimentos

Referências 94

ANEXOS

instituições participantes 99

Relação dos facilitadores 112

Relação dos coordenadores e secretários executivos 116

AUTORES DAS UNIDADES DE APRENDIZAGEM

Unidade de Aprendizagem 1 – UA1

Marly Marques da Cruz
Rosa Maria Pinheiro Souza
Maria Lúcia Cardoso

Unidade de Aprendizagem 2 – UA2

AUDITORIA

Ana Cecília Stenzel
Aparecida Bueno
Margarete Gaban
Mario Lobato da Costa
Marivania Torres
Ricardo Ernestino Silva

OUVIDORIA

Cristina Ayube Riche
Maria Francisca Santos Abritta Moro
Márcia Lopes Silva
Ana Paula Lessa
Jaqueline Ceolin de Amorim
Renata Lustosa
Carmen Lúcia Piccirillo
Guilherme Grilli
Musa Denaíse de Sousa Morais Melo

PREFÁCIO

Consta da missão institucional da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (ENSP/Fiocruz) a formação profissional no e para o Sistema Único de Saúde (SUS).

A fim de atingir tal propósito, o aprimoramento da qualidade dos instrumentos de gestão torna-se, indiscutivelmente, exigência da sociedade brasileira, cujas respostas precisam ser ágeis e as ações mais efetivas às suas demandas e necessidades.

O Curso Nacional de Qualificação de Auditorias e Ouvidorias do SUS nasceu sob a égide da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde (Pneps) e, nesse formato, alinha-se aos princípios, pressupostos e valores que sustentam a concepção e o desenvolvimento de processos formativos comprometidos com o fortalecimento e a consolidação do SUS.

Coordenada pela Rede Brasileira de Escolas de Saúde Pública (RedEscola), tal iniciativa envolveu um conjunto importante de trabalhadores e profissionais de saúde distribuídos em todo o território nacional, que, providos de vasta experiências contribuíram inequivocadamente para a rica produção de conhecimento e compartilhamento de saberes e práticas, bem como promoveram, sobretudo, o enlace entre o mundo do trabalho e o da educação.

Esse curso é fruto de uma cooperação entre a ENSP/Fiocruz e o Ministério da Saúde, que contou com a participação da Organização Pan Americana da Saúde (Opas) e a valiosa parceria das instituições formadoras integrantes da RedEscola.

Compartilhar a experiência das escolas, os ganhos primários e secundários e os possíveis desdobramentos dessa proposta é o objetivo deste livro; seus produtos e resultados estão disponíveis, para serem conhecidos e atestados pelas informações e dados presentes, nesta publicação.

Boa leitura!

Hermano Castro

Diretor da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (ENSP/Fiocruz)

APRESENTAÇÃO

Desde sua concepção e elaboração, o Curso Nacional de Qualificação de Auditorias e Ouvidorias do SUS, no âmbito do projeto Qualificação de Auditorias e Ouvidorias: fortalecimento de áreas estratégicas do SUS, revela-se uma ideia ambiciosa.

O curso qualificou mil alunos em 27 instituições de ensino parceiras da Rede Brasileira de Escolas de Saúde Pública – RedEscola, em todos os estados brasileiros; mobilizou 184 facilitadores de aprendizagem, além de uma diversidade de atores que celebraram a potência da gestão participativa e da articulação em rede como estratégia fundamental para o desenvolvimento de políticas e ações na esfera da educação na saúde

A experiência e resultados expressos nesta publicação apresentam o envolvimento e o empenho de pesquisadores e docentes, gestores e técnicos, entre outros trabalhadores do Departamento Geral de Ouvidoria do SUS (Doges) e do Departamento Nacional de Auditoria do SUS (Denasus) – da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde (SGEP/MS), da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (ENSP/Fiocruz) e da RedEscola, que oportunizou o trabalho articulado, a formação de vínculos e a viabilização de diálogos ao longo da gestão de todas as etapas do projeto.

Este livro é composto de duas seções. Na primeira, são descritas as etapas da concepção do curso e as diretrizes metodológicas que as orientaram frente aos objetivos e necessidades propostas. Descreve, ainda, a organização da oferta e da estrutura de governança, que passaram por transformações – debatidas e propostas de forma colegiada nas diversas oficinas ocorridas durante todo o processo. A segunda seção é constituída da avaliação do curso, realizada por alunos e coordenadores.

Espera-se, além de possibilitar a reflexão a respeito do tema das auditorias e ouvidorias do SUS como instrumentos fundamentais para a gestão estratégica e participativa, que contribua para a proposta de métodos e estratégias pedagógicas que deem continuidade à formação desses componentes.

O engajamento de todos os atores envolvidos – desde a concepção até a avaliação, da construção do currículo às atividades em sala de aula – propiciou ao projeto ser, antes de tudo, uma tarefa prazerosa e desafiadora, pois tratou-se de uma proposta inédita e de grandiosa potência.

O esforço, dedicação, experiência e compromisso ético com o SUS, demonstrados pelos atores envolvidos, foram notáveis e já asseguraram frutos, alguns bem tangíveis, como o material didático-pedagógico, um de seus principais legados. Baseado nos significativos resultados constatados, temos como certo que outras e novas sementes foram plantadas.

Os organizadores

CONCEPÇÃO E EXECUÇÃO

INTRODUÇÃO

A Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa (ParticipaSUS), elaborada pela Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, (SGEP/MS), propõe ampliar os espaços públicos, tendo em vista o exercício do diálogo e pactuação como estratégia transversal, presente nos processos cotidianos do SUS, possibilitando a formulação e a deliberação de ações e mecanismos que efetivem a participação dos trabalhadores e da população na gestão do sistema de saúde.

Criada em 2003 e reestruturada por meio do Decreto n. 5.841, de 13 de julho de 2006, a SGEP, ao longo desse período, incorporou o Departamento Nacional de Auditorias (Denasus/SGEP/MS) e ampliou o Departamento Geral de Ouvidoria do SUS (Doges/SGEP/MS), com o intuito de articular esses dois componentes, considerados fundamentais para a gestão estratégica e participativa no SUS, favorecendo entre eles a atuação mais integrada, racional e eficiente (BRASIL, 2009).

Comprometida com a responsabilidade de “acelerar e aperfeiçoar a implementação das práticas de gestão estratégica e participativa nas três esferas de gestão do SUS”, (BRASIL, 2009 p.11), a SGEP, em parceria com a Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (ENSP/Fiocruz), concebeu o projeto Qualificação de Auditorias e Ouvidorias: fortalecimento de áreas estratégicas do SUS, cujo principal produto foi o Curso Nacional de Qualificação de Auditorias e Ouvidorias do SUS, elaborado e implementado entre os anos 2012 e 2016, sob a coordenação da Rede Brasileira de Escolas de Saúde Pública (RedEscola), o Doges/SGEP/MS e Denasus/SGEP/MS.

Seu objetivo pautou-se no desenvolvimento de um programa para a qualificação do Sistema Nacional de Auditoria e do Sistema Nacional de Ouvidoria, intencionando o fortalecimento dessas áreas para a implementação do SUS, além de promover uma reflexão acerca da prática profissional e organização dos serviços de auditoria e

ouvidoria em seus respectivos âmbitos de atuação. Almejava, da mesma forma, consolidar a interação e a articulação entre esses dois componentes, conforme previsto pela ParticipaSUS.

Como meta estabelecida, apresentava-se a formação de 1.080 alunos, 540 por componente, nos 27 estados da União. A proposta ambiciosa trazia em si a expectativa de que a ação oferecesse aos estados e municípios envolvidos na iniciativa subsídios para que pudessem, com base nos egressos, gerar expertise local, aperfeiçoando e qualificando os processos de trabalho em ambos os componentes.

O acesso à saúde pela escuta da Ouvidoria

Cabe ao Poder Executivo, segundo determina a Constituição Federal brasileira, em seu artigo 37, instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões da população, bem como garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social acerca de sua atuação e os serviços prestados (BRASIL, 1988).

Por conseguinte, a existência de ouvidorias – não apenas em todas as áreas de atuação do poder público, assim como nas esferas de governo – cumpre uma determinação constitucional. Tanto na esfera pública, como na privada já existem ouvidorias implantadas. Na saúde pública, são responsáveis por receber manifestações da população usuária do SUS: reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões relativas aos serviços e atendimentos prestados. As ouvidorias objetivam aperfeiçoar o acesso dos cidadãos às informações sobre o direito à saúde e a seu exercício, bem como possibilitar a avaliação permanente dos serviços de saúde, com vistas ao aprimoramento da gestão do SUS.

A criação do Departamento Geral de Ouvidoria do SUS (Doges/SGEP/MS), em 2003, teve como proposta a coordenação e implementação da Política Nacional de Ouvidoria em Saúde no âmbito do SUS,

que tem por missão integrar e estimular práticas de ampliação do acesso dos usuários ao processo de avaliação das ações e dos serviços públicos de saúde. Sob sua responsabilidade está a organização de manifestações colhidas, elaboração de relatórios e seu devido direcionamento aos gestores e organismos do controle social.

Além disso, o Doges tem a incumbência de possibilitar a ampliação e consolidação do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS (SNO), ou seja, a formação de uma rede de ouvidorias que promova na União, estados e municípios tal mediação entre população e gestores.

Atualmente, a União conta com a Ouvidoria-geral do SUS, e todos os estados brasileiros já dispõem de ouvidorias. O grande desafio, no entanto, é expandir a implantação desses espaços nos municípios, uma vez que a maior parte deles ainda não considera as ações da ouvidoria. Além disso, para fomentar a organização do SNO, o departamento tem investido não apenas no Sistema Informatizado Ouvidor/SUS, mas também na educação permanente, formando profissionais para atuar nos serviços de Ouvidoria.

Os serviços de Saúde e sua relação com a Auditoria

A história da auditoria na saúde não é recente; na verdade, ela é anterior ao nascimento do SUS, pois suas atividades remontam à época do Instituto Nacional de Previdência Social (INPS). Nos anos 1980, o cargo de médico-auditor foi reconhecido, e a Auditoria passou a ser realizada nos próprios hospitais.

Impressa na Constituição Federal, mais especificamente no artigo 197, está marcada a importância da auditoria mediante a afirmação de que são de relevância pública as ações e serviços de saúde, cabendo ao poder público dispor sobre sua regulamentação, fiscalização e controle, devendo sua execução ser realizada diretamente ou por

intermédio de terceiros e, também, por pessoa física ou jurídica de direito privado (BRASIL, 1988).

Em 1990, a Lei Orgânica da Saúde, registrada como Lei n. 8.080, de agosto de 1990, determinou as instâncias de gestão do SUS responsáveis por acompanhar, controlar e avaliar as ações e serviços de saúde, ficando reservada à União a competência privativa para “estabelecer o Sistema Nacional de Auditoria e coordenar a avaliação técnica e financeira do SUS em todo o território nacional, em cooperação técnica com estados, municípios e Distrito Federal” (BRASIL, 2001).

Cabe ao Departamento Nacional de Auditoria do SUS (Denasus/SGEP/MS) exercer atividades de auditoria especializada no âmbito do SUS. Conforme definido na Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS (ParticipaSUS), a auditoria “é um instrumento de gestão para fortalecer o Sistema Único de Saúde, contribuindo para a alocação e utilização adequada dos recursos, a garantia do acesso e a qualidade da atenção à saúde oferecida aos cidadãos” (BRASIL, 2009).

REDE BRASILEIRA DE ESCOLAS DE SAÚDE PÚBLICA

construindo sinergias para a gestão estratégica e participativa do SUS

O desenvolvimento de ações e projetos em rede se contrapõe à visão tradicional e hegemônica de gestão. Atuar em rede sugere o alinhamento e realinhamento permanentes de diferentes relações entre grupos e indivíduos, os quais estabelecem vínculos e compromissos em torno de objetivos comuns. O trabalho em rede associa, na hetero-

geneidade, uma potência, ao mesmo tempo que reforça as identidades dos atores que nela atuam.

É importante compreender a questão do trabalho em redes. Para tanto, considera-se o suporte nos cinco níveis de vínculos, sobre os quais se apoiam a construção em redes, concebidos por Rovere (2016) e expressos no seguinte quadro:

NÍVEL	AÇÕES	VALOR
5 – Associar	Compartilhar objetivos e projetos baseados na associação	Confiança
4 – Cooperar	Compartilhar atividades e recursos	Solidariedade
3 – Colaborar	Prestar ajuda esporádica, situacional	Reciprocidade
2 – Conhecer	Conhecimento do que o outro é ou faz	Interesse
1 – Reconhecer	Incorporar o outro como interlocutor ou ainda como adversário	Aceitação

Fonte: Rovere, 2016 (livre tradução)

A Rede Brasileira de Escola de Saúde Pública (RedEscola) é constituída de 49 instituições de ensino, distribuídas em todos os estados brasileiros. Sua missão é articular e fortalecer as Escolas e os Centros Formadores em Saúde Pública mediante estratégias para o desenvolvimento de políticas e ações no âmbito da educação na saúde, na intenção de produção do conhecimento e qualificação da força de trabalho no SUS (Regulamento da RedEscola).

Suas ações estão consubstanciadas nos princípios da educação permanente em saúde, que propõe a articulação entre formação, gestão, atenção à saúde e controle social. Do ponto de vista pedagógico, considera o trabalho como seu eixo estruturante, e o trabalhador/estudante um sujeito ativo em seu processo de aprendizagem.

Figura 1 – As quatro instâncias da estrutura de Governança da RedEscola



Fonte: Durand (1998), com adaptações

Sediada e apoiada pela ENSP, a Secretaria Técnica Executiva da RedEscola é responsável por propor, elaborar e implementar estratégias de fortalecimento da Rede e desenvolvimento institucional das Escolas Integrantes, além de realizar a gestão e monitoramento dos projetos institucionais da Rede.

Instância estratégica, cabe ao Grupo de Condução a gestão colegiada dos processos que contribuem para o andamento das agendas políticas e técnicas da Rede. Seus membros são escolhidos na Plenária, por votação, a cada dois anos, de forma equânime pelas cinco regiões do país, e o grupo tem por costume se reunir a cada três meses.

O Conselho Consultivo é, atualmente, formado por representantes do Conselho Nacional dos Secretários de Saúde (Conass), Conselho Nacional dos Secretários Municipais de Saúde (Conasems), Secretaria de Gestão do Trabalho e Educação na Saúde (SGTES/MS), Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa (SGEP/MS), Secretaria de Atenção à Saúde (SAS/MS) e a Secretaria de Vigilância em Saúde (SVS/MS).

Máxima instância deliberativa da Rede, a Plenária se reúne uma vez por ano, durante o Encontro Nacional da RedEscola, e/ou quando convocada em caráter excepcional pelo Grupo de Condução e/ou pela Secretaria Técnica Executiva (Regulamento da RedEscola).

Pela sua robustez e capilaridade em todo o território nacional, a RedEscola propicia a circulação e difusão de metodologias entre as instituições integrantes em consonância com as demandas advindas do SUS, primando pela interação e compartilhamento dos diversos saberes e experiências.

Fortalecer os Sistemas Nacionais das Auditorias e Ouvidorias do SUS constituiu o propósito do curso. Na realidade, a implementação dos dois componentes possui especificidades características – as auditorias, em geral, já estão implantadas; porém, a maior parte dos municípios brasileiros ainda não possui ouvidorias. Tal diversidade também se observa no perfil dos trabalhadores que nelas atuam, seja pela formação ou pelo tempo de atuação nos serviços.

Portanto, ao considerar, ainda, a assimetria regional brasileira para os processos de formação, uma vez que a proposta tem envergadura nacional, o trabalho em rede estabelecido entre Doges, Denasus e RedEscola revelou-se uma estratégia acertada perante os objetivos e desafios apresentados pelo Curso Nacional de Qualificação de Auditorias e Ouvidorias do SUS. A diversidade e complexidade da proposta exigiram o esforço de desencadear ações metodológicas que atendessem a necessidade de cada componente e, ao mesmo tempo, fossem sinérgicas a ambos, bem como operassem, sobretudo, com

o intuito de ampliar a vocalização das necessidades da população e interviessem nas práticas cotidianas dos seus serviços.

METODOLOGIA E MATERIAL DIDÁTICO-PEDAGÓGICO

O período entre março de 2012 e abril de 2013 foi marcado pelo processo de estruturação e organização do curso, ocasião em que seis oficinas reuniram docentes, profissionais das áreas oriundos da União, estados e municípios, representantes das escolas envolvidas e das equipes da Secretaria Técnica Executiva da RedEscola, do Doges e Denasus. Pautados nesse trabalho, apresentou-se a possibilidade de definir os temas e conteúdos a serem abordados, a metodologia do curso, assim como a etapa de produção do material didático, de forma a atender as especificidades dos componentes, sem, contudo, deixar de considerar suas interfaces. As atividades preparatórias incluíram: oficina com as escolas da Rede envolvidas no projeto para mobilização e divulgação da proposta, edição do material instrucional e oficinas de preparação direcionadas aos facilitadores de aprendizagem, coordenadores e secretários executivos estaduais.

A proposta inicial do curso previa sua oferta em 40 horas, contemplando apenas conteúdos específicos de Auditoria e Ouvidoria. Porém, ao longo do desenrolar das discussões sobre o currículo, chegou-se à conclusão de que seria necessário acrescentar ao cronograma previsto um espaço para apresentar e debater aspectos mais gerais do próprio Sistema Único de Saúde, já que o conhecimento sobre o SUS não é, de fato, simétrico.

Mudança aprovada, carga horária total definida em 80 horas, o curso foi dividido em duas Unidades de Aprendizagem (UA). A primeira (UA1) trazia conhecimentos sobre Estado, Sociedade, Saúde e Cidadania,

sendo comum a todos os inscritos. Já na segunda (UA2), apresentados os conteúdos específicos de cada área de atuação – Auditoria ou Ouvidoria. A duração do curso foi de duas semanas, divididas em dois meses, com 40 horas em cada mês.

Além da imprescindibilidade dos seus conteúdos, a UA1 era em si própria uma estratégia pedagógica com vistas a fomentar a articulação entre os dois componentes, já que os alunos auditores e ouvidores estariam juntos em sala de aula. Para tanto, a metodologia adotada deveria ser, prioritariamente, aquela que favorecesse o amplo diálogo e compartilhamento dos saberes, bem como a que melhor representasse combinações sinérgicas de conhecimentos.

Inspirada na abordagem por competências no processo ensino-aprendizagem, tal concepção pedagógica assegurou reconhecer que seu desenvolvimento permite ao aluno conviver com a diversidade e o mundo do trabalho e, ainda, propicia espaço para metodologias e estratégias pedagógicas que favorecem o diálogo e o compartilhamento de diferentes saberes.

A abordagem por competências integra experiências e saberes com o intuito de superar a dicotomia entre teoria e prática. Uma das suas características mais marcantes é o fato de ela privilegiar a experiência dos participantes, identificando, com base nos aportes que eles já trazem, quais são as lacunas e dificuldades que precisam ser sanadas. Além disso, trata-se de uma proposta pedagógica dialógica, que privilegia a interação entre alunos e facilitadores e, sobretudo, aproxima o mundo da formação ao do trabalho.

O conceito de competência

Uma prática comprovada como objeto de estudos de diversos autores, essa noção não é recente. Na opinião dos organizadores do curso, competência foi considerada um conjunto de saberes mobilizados

em situação de trabalho: os conhecimentos dos procedimentos para realizar determinada tarefa; as aptidões; a inteligência individual e coletiva; e o interesse em agir e desenvolver novas. Segundo o autor francês Guy Le Boterf, a competência é a mobilização ou a ativação de diversos saberes dentro de uma situação e de um contexto dado. Ele enfatiza a tríade: saber, saber-fazer e saber-ser; contudo, adverte o fato de que “a competência não reside nos recursos (saberes, conhecimentos, capacidades e habilidades) a serem mobilizados, mas na própria mobilização desses recursos” (1994).

Para Durand (2000), o conhecimento corresponde a uma série de informações assimiladas e estruturadas pelo indivíduo, que lhe permitem “entender o mundo”; portanto, refere-se ao saber que a pessoa acumulou ao longo da vida.

Seguindo nessa linha, Kalil Pires et al. (2007) concluem que os conhecimentos são conjuntos de informações reconhecidas e integradas pelo indivíduo dentro de um esquema preexistente, causando impacto sobre seu julgamento ou comportamento. Tais autores destacam que, segundo Bloom (1979) e Gagné e outros (1988), representa algo relacionado à lembrança de ideias ou fenômeno, alguma coisa armazenada na memória da pessoa.

Conforme esclarecem Gagné et al. (1988), a habilidade está relacionada ao saber como fazer algo ou à capacidade de fazer uso produtivo do conhecimento, ou seja, instaurar conhecimentos e utilizá-los em uma ação (Durand, 2000).

Sanchez (1997), associando essas duas dimensões da competência, explica: habilidade refere-se ao saber como fazer algo dentro de determinado processo (*know-how*), enquanto conhecimento diz respeito ao saber o que e por que fazer (*know-what* e *know-why*), ou seja, à compreensão do princípio teórico que rege esse processo e seu propósito.

A terceira dimensão da competência é a atitude, direcionada a aspectos sociais e afetivos relacionados ao trabalho, no dizer de Durand

(2000). Gagné et al. (1988), ao tratar dessa dimensão, reforçam o fato de que atitudes são estados complexos do ser humano, os quais afetam o comportamento em relação a pessoas, coisas e eventos, determinando a escolha de curso de ação pessoal. Se conhecimento se refere ao saber, habilidade ao saber fazer, a atitude significa querer fazer, ou seja, trata-se de uma predisposição pessoal em fazer ou não alguma ação. É, segundo Queiroz (2008), o que nos motiva a pôr em prática os conhecimentos e habilidades.

A seguir, são apresentadas as dimensões da competência, com destaque para a tríade conhecimentos, habilidades e atitudes.

Figura 2 – As três dimensões da competência



Fonte: Durand (1998), com adaptações

Inspirados por esses autores e seguindo a metodologia proposta, foram realizadas oficinas de trabalho que originaram mapas referenciais de competências, cujos resultados definem os conhecimentos a serem apropriados, as habilidades que serão adquiridas e as atitudes a serem adotadas diante de situações que se apresentam cotidianamente durante a atuação de auditores e ouvidores em cada Unidade de Aprendizagem.

A UA1 – Estado, Sociedade, Saúde e Cidadania – está dividida em cinco módulos: 1) Políticas de Saúde no Brasil; 2) Marcos Conceituais e Legais do SUS; 3) Modelos institucionais e instâncias de decisão no SUS; 3) Modelos de Atenção e de organização do SUS; 5) Auditoria e Ouvidoria como instrumentos de gestão do SUS.

As atividades desenvolvidas geraram matrizes referenciais, organizadas nos quadros a seguir:

Módulo 1

	Conhecimento	Habilidade	Atitude
Políticas de Saúde no Brasil	<p>Conhecer as noções de Estado, sociedade, democracia e cidadania</p> <p>Conhecer a relação entre o Estado e sociedade no processo de estruturação das políticas de externo e transparência, assim como mecanismos de participação social</p>	<p>Compreender a relação entre Estado e sociedade no contexto da política de saúde</p> <p>Compreender a dinâmica dos processos sociais que envolvem as políticas de saúde do Brasil</p>	<p>Compartilhar conhecimentos e práticas que fortaleçam o SUS</p> <p>Manter-se informado sobre o funcionamento do SUS, atuando de forma articulada com os diversos atores sociais envolvidos no processo de construção dos mecanismos de controle social</p>
Modelo Institucional e Instâncias de Decisão no SUS	<p>Conhecer a base conceitual do SUS: direito à saúde, princípios e diretrizes</p> <p>Conhecer a base legal do SUS: CF/1988, Leis Orgânicas, Decreto n. 7.508/2011 (conceitos de regionalização, Coap, Rename etc.), Lei Complementar n. 141/2012; Lei de acesso à informação – Lei n. 12.527/2012</p>	<p>Analisar de forma crítica o direito à saúde no Brasil</p> <p>Correlacionar os marcos legais do sistema com as realidades cotidianas da Ouvidoria e Auditoria</p>	<p>Compartilhar conhecimentos e práticas que fortaleçam o SUS</p> <p>Ser agente de orientação qualificada sobre o funcionamento do SUS</p>

Módulo 1 (continuação)

	Conhecimento	Habilidade	Atitude
Modelos de Atenção e de Organização do SUS	Conhecer o arranjo institucional do SUS e as respectivas instâncias decisórias	Compreender a estrutura institucional e decisória do SUS	Compartilhar conhecimentos e práticas que fortaleçam o SUS
	Conhecer a estratégia e a prática de gestão participativa no SUS	Perceber a importância e a prática da gestão participativa no SUS	Atuar em consonância com a estratégia de gestão participativa no SUS
Auditoria e Ouvidoria como instrumentos de gestão do SUS	Conhecer o processo de gestão do SUS	Compreender a importância da atuação da Auditoria e Ouvidoria como instrumento de gestão para melhoria do SUS	Compartilhar conhecimentos e práticas que fortaleçam o SUS
	Conhecer os instrumentos e mecanismos de gestão do SUS: planejamento, programação, monitoramento, controle e avaliação		Buscar a interação entre Ouvidoria e Auditoria
	Contextualizar a Ouvidoria e a Auditoria como instrumento de gestão do SUS: papel, competências e atribuições		Agir de forma pró-ativa diante das demandas sociais que permeiam as Auditorias e Ouvidorias

A UA2 – Auditoria discute aspectos conceituais e éticos da Auditoria do SUS e as habilidades que um auditor deve desenvolver, além de descrever todo o processo de trabalho para a realização de uma auditoria. Está dividida em três módulos:

- Controle interno e pressupostos legais da Auditoria do SUS.
- Implicações do trabalho de Auditoria e suas práticas.
- Operacionalização dos processos de trabalho de Auditoria.

Módulo 2 – Auditoria

	Conhecimento	Habilidade	Atitude
<p>Controle Interno Pressupostos Legais das Auditorias do SUS</p>	<p>Conceituar controle interno do Sistema Único de Saúde</p> <p>Conceituar as atribuições dos instrumentos de controle interno do SUS</p> <p>Diferenciar o conceito e o papel de auditoria diante da regulação, monitoramento e avaliação</p> <p>Conhecer as legislações relativas ao SNA</p>	<p>Identificar os pressupostos legais que subsidiam as práticas no contexto da auditoria no SUS</p>	<p>Atuação do auditor em consonância com seu papel no contexto do controle interno do SUS</p>
<p>Implicações do Trabalho de Auditoria</p>	<p>Ética: conceitos, atitudes e comportamentos</p> <p>Identificar e reconhecer atos e indícios de improbidade e irregularidade</p>	<p>Conhecimento técnico e autonomia em busca da eficácia nas ações de auditoria</p>	<p>Agir, ética e cooperativamente, em busca de boas práticas no ambiente de trabalho</p> <p>Atuar em favor da qualificação no SUS</p>

Módulo 2 – Auditoria *(continuação)*

	Conhecimento	Habilidade	Atitude
Operacionalização dos Processos de Trabalho de Auditoria	Compreender a importância da fase analítica para a qualidade da auditoria		
	Identificar as fontes de informações que podem ser utilizadas para subsidiar o trabalho da equipe de auditoria	Possuir visão crítica diante da complexidade dos dados analisados	Ater-se aos fatos relevantes e ao foco da auditoria
	Apropriar-se do processo de trabalho analítico da auditoria. Identificar os aspectos das fontes e dados a serem coletados numa fase operativa	Saber utilizar os dados da fase analítica para melhor aproveitamento na realização da fase operativa	Assumir comportamento eficiente durante a visita de auditoria
	Assimilar as etapas da atividade operativa	Elaborar o relatório com assertividade e clareza	Adotar comportamento ético e eficiente no processo de trabalho do relatório
	Conhecer os aspectos fundamentais que devem conter um relatório de auditoria		
	Apreender o conceito de padronização para eficiência do relatório		

Já a UA2 – Ouvidoria abordou o conceito de ouvidoria, bem como seus processos de trabalho, a importância da gestão da informação e as inovações no modo de atuação das ouvidorias do SUS. As atividades ficaram organizadas, conforme a matriz referencial na página seguinte.

Módulo 2 – Ouvidoria

	Conhecimento	Habilidade	Atitude
As Ouvidorias públicas no Brasil e as Ouvidorias do SUS: análise histórica e conceitual com base na Constituição Cidadã	Conhecer o processo histórico de estruturação das ouvidorias públicas no Brasil, em especial das Ouvidorias do SUS, abordando as diversas matrizes teóricas e ideológicas que conformaram essas instituições	Compreender o processo de construção das ouvidorias no Brasil, identificando as características dessas instituições no campo público e privado	Compartilhar conhecimentos e práticas que fortaleçam o SUS Atuar segundo preceitos e princípios que regem a Administração Pública

Nas páginas seguintes, todo o Módulo 2 – Ouvidoria está apresentado detalhadamente, assim como os demais módulos.

Módulo 2 – Ouvidoria *(continuação)*

	Conhecimento	Habilidade	Atitude
<p>O Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS: um desafio em construção</p>	<p>Conhecer a concepção do Sistema Nacional de Ouvidorias (SNO) do SUS e de suas Ouvidorias, com destaque para os seguintes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marcos legais (CF/1988, Leis Orgânicas, Pacto pela Saúde, ParticipaSUS, Carta dos Direitos dos usuários, PNH, Decreto n. 7.508/2011 – art. 37, minuta e Indicadores do Coap) 	<p>Compreender os instrumentos e mecanismos de funcionamento do SNO e das Ouvidorias do SUS</p>	<p>Atuar de forma articulada e solidária com as demais ouvidorias do SUS, contribuindo para o fortalecimento do SNO</p> <p>Atender aos cidadãos usuários do SUS de forma integral, equânime, eficiente e célere</p>
	<p>Política de Gestão Estratégica e Participativa e Ouvidorias do Sistema Único de Saúde</p>		
	<p>Papel do SNO no SUS (redes, competência dos entes federados, outros)</p>		
	<p>Papel das Ouvidorias do SUS: competências, funções e objetivo das ouvidorias do SUS</p>		

Módulo 2 – Ouvidoria *(continuação)*

	Conhecimento	Habilidade	Atitude
<p>Processos de implantação e implementação de Ouvidoria do SUS</p>	<p>Conhecer os requisitos básicos para implantação e funcionamento de uma ouvidoria do SUS, com ênfase em: planejamento: diagnóstico situacional, plano de ação e inclusão nos instrumentos de planejamento e gestão do SUS em nível local</p> <p>Aspectos legais, éticos e políticos</p>	<p>Desenvolver o processo de implantação e qualificação das Ouvidorias do SUS</p>	<p>Compartilhar conhecimentos e práticas que fortaleçam o SUS</p> <p>Implantar e implementar as ouvidorias, conforme requisitos básicos, estabelecidos nas diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas atribuições</p> <p>Realizar articulação intra e intersetorial</p> <p>Garantir a inserção da ouvidoria nas instâncias deliberativas de gestão do SUS de nível local</p>

Módulo 2 – Ouvidoria *(continuação)*

	Conhecimento	Habilidade	Atitude
<p>Processos de trabalho das Ouvidorias do SUS como instrumento de gestão</p>	<p>Conhecer e refletir sobre os fluxos e os processos de trabalho nas Ouvidorias do SUS, atentando para: as etapas do processo de trabalho com as manifestações recebidas nas ouvidorias: recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento resposta ao cidadão, síntese e divulgação das informações; disseminação das informações</p> <p>O estabelecimento de fluxos de encaminhamento das manifestações (Rede)</p> <p>Conceitos trabalhados no processo de classificação e conceito de tipificação das Ouvidorias do SUS</p>	<p>Aprimorar o processo de trabalho cotidiano das Ouvidorias do SUS, no que se refere à dinâmica interna de funcionamento e negociação entre os atores envolvidos no trabalho das ouvidorias</p> <p>Executar o trabalho cotidiano da ouvidoria, pautado nos princípios da ética profissional e da moralidade na gestão pública</p>	<p>Compartilhar conhecimentos e práticas que fortaleçam o SUS</p> <p>Saber ouvir com parcimônia</p> <p>Estabelecer diálogo mediador entre os diversos atores sociais envolvidos no trabalho cotidiano das ouvidorias, com eficiência e eficácia</p> <p>Atender aos cidadãos usuários do SUS de forma integral, equânime, eficiente e célere</p> <p>Sistematizar e divulgar as informações resultantes dos processos de trabalho</p>

Módulo 2 – Ouvidoria *(continuação)*

	Conhecimento	Habilidade	Atitude
<p>Gestão e produção de informação nas Ouvidorias do SUS, desafios para a consolidação das Ouvidorias como instrumento de melhoria do SUS</p>	<p>Conhecer e refletir sobre a gestão e produção de informações nas ouvidorias do SUS, com seguintes enfoques: porque, como e quando trabalhar com a gestão das informações em ouvidorias</p> <p>Como fazer a síntese e a análise das manifestações registradas nas ouvidorias</p> <p>Produção de relatórios de ouvidoria</p> <p>Produção de relatórios de ouvidoria</p>	<p>Aprimorar o processo de trabalho cotidiano das Ouvidorias do SUS, no que se refere à síntese e análise das informações produzidas</p>	<p>Compartilhar conhecimentos e práticas que fortaleçam o SUS</p> <p>Sistematizar e divulgar as informações resultantes dos processos de trabalho, contextualizando os dados obtidos com a realidade local</p>

Módulo 2 – Ouvidoria *(continuação)*

	Conhecimento	Habilidade	Atitude
Inovações no campo das Ouvidorias do SUS	<p>Conhecer e refletir sobre novas práticas de atuação: monitoramento e avaliação da qualidade dos serviços e do nível de satisfação dos usuários do SUS: desafios atuais.</p> <p>Metodologias de avaliação da qualidade dos serviços e do nível de satisfação dos usuários do SUS</p>	<p>Incorporar no cotidiano da ouvidoria práticas inovadoras que potencializem sua atuação como ferramenta estratégica de gestão</p>	<p>Compartilhar conhecimentos e práticas que fortaleçam o SUS</p> <p>Buscar inovações para maior abrangência na atuação e resultados produzidos ativamente pela ouvidoria: Ouvidoria Itinerante, Pesquisa, prevenção da judicialização da saúde</p> <p>Realizar articulação intra e intersetorial</p> <p>Garantir a inserção da ouvidoria nas instâncias deliberativas de gestão do SUS de nível local</p>

Validação do material

Um dos pontos mais relevantes da construção do material pedagógico, registra-se a maneira como foi testado, avaliado e validado. Todas as atividades nele baseadas foram submetidas a sessões de testagem e validação, havendo a participação de profissionais das respectivas áreas, oriundos tanto do Ministério da Saúde como das Secretarias Estaduais e Municipais de Saúde. Para tanto, criado um ambiente de sala de aula, representando, da maneira mais fiel possível, a realidade dos estados e municípios. Nesse ambiente, foram testados:

- a linguagem, do ponto de vista da clareza e da objetividade;
- o conteúdo, em função da coerência com a temática e a consonância com o material pedagógico;
- o cronograma, a partir do cotejamento do tempo necessário para se ministrar o conteúdo e realizar as atividades complementares integrantes do material.

As sugestões e recomendações, objeto de ajustes por parte dos autores, de modo a atender os objetivos definidos, em consonância com a proposta pedagógica e a abordagem dialógica e comunicativa do processo, destinam-se ao desenvolvimento dos conteúdos previstos nos referenciais das respectivas Unidades de Aprendizagem.

Este material, disponibilizado a todas as escolas e ao conjunto de alunos matriculados no curso, pode ser acessado, pelos diversos públicos interessados, nos respectivos links:

http://rededeescolas.ensp.fiocruz.br/sites/default/files/Curso_Nacional_de_Qualificacao_de_Auditorias_e_Ouvidorias_do_SUS-AUDITORIA_2aEdicao.pdf

http://rededeescolas.ensp.fiocruz.br/sites/default/files/Curso_Nacional_de_Qualificacao_de_Auditorias_e_Ouvidorias_do_SUS-OUIDORIA_2aEdicao.pdf

SELEÇÃO E FORMAÇÃO DOS FACILITADORES DE APRENDIZAGEM

Em uma proposta curricular por competência, é necessário que o estudante consiga trabalhar com vários recursos a fim de lidar com as mais diversas situações do cotidiano. No entanto, essa aquisição depende também do professor, uma vez que, atuando como facilitador de aprendizagem, aponta ao estudante caminhos para a construção de conhecimento e a intervenção na realidade (SEMIM et al, 2009).

O que é um facilitador de aprendizagem nesse contexto? As contribuições de Merhy, Feuerwerker, Ceccim (2006) inspiraram a compreensão do papel desse ator, cujas atribuições eram: acompanhar e facilitar as reflexões críticas instigando e mobilizando as discussões e os debates, motivando e promovendo a troca de experiências, fomentando a construção do conhecimento, além de buscar valorizar a experiência dos participantes agregando conhecimento mediado pelo material pedagógico, com a utilização de práticas e estratégias pedagógicas significativas.

Participaram do curso 184 facilitadores de aprendizagem. A ideia de trabalhar com esses facilitadores baseou-se nos marcos teóricos referenciais da aprendizagem problematizadora e humanizadora de Paulo Freire, para quem o ser humano não pode ser compreendido fora de seu contexto, mas sim na condição de sujeito de sua própria formação, e se desenvolve por meio da reflexão contínua a respeito de sua realidade, que também está inserido no projeto político pedagógico da formação (FREIRE, 1987). O facilitador direciona e induz o processo ensino-aprendizagem em sala de aula, permitindo ao grupo ganhar, cada vez mais, autonomia sobre seus processos de aprendizagem.

Os facilitadores da UA1 – Estado, Saúde, Sociedade e Cidadania – foram indicados pelas instituições de ensino, integrantes da RedEscola, envolvidas no processo. Os facilitadores da UA2 – Ouvidoria foram

convidados pelo Doges, vinculados às ouvidorias estaduais, além de integrarem o Grupo de Apoio nos respectivos estados. Tal escolha objetivou fortalecer as ouvidorias estaduais, o que possibilitou o acompanhamento posterior dos municípios na implantação de suas ouvidorias municipais.

Já os facilitadores responsáveis pela UA2 – Auditoria tiveram seus nomes indicados pelo Denasus. Para suprir a demanda da formação, alguns profissionais foram deslocados de outros estados de acordo com a expertise requerida.

O elenco de facilitadores de aprendizagem, indicados para desenvolver atividades no curso, recebeu a participação de atores diversos, tais como docentes, pesquisadores, profissionais e trabalhadores com larga experiência nas atividades cotidianas, os quais foram capacitados em quatro oficinas de formação que antecederam a realização do curso nos estados.

Houve a preocupação em observar apontamentos enunciados por Paulo Gomes Lima, para quem o educador deve: organizar o trabalho pedagógico por meio da ação comunicativa entre si e o mundo vivido; evitar a fragmentação dos saberes; tornar a sala de aula um espaço de solidariedade, com respeito à diversidade cultural; oferecer um ambiente agradável; e estabelecer nexos entre as políticas de formação docente e suas práticas.

Durante as oficinas, os participantes puderam conhecer as distintas concepções e abordagens utilizadas em processos pedagógicos; compreender a importância das metodologias ativas nos processos de formação profissional; e reconhecer as potencialidades dos pressupostos da gestão por competências nesses mesmos processos.

Um dos resultados esperados era que os facilitadores estivessem aptos a estimular posturas críticas sobre seus processos de trabalho, reflexivas e comprometidas com a promoção da autonomia, liberdade

e diálogo, instigando o compartilhamento dos saberes. Mediante tal propósito, a formação destacou as habilidades da escuta, a autoconsciência e a autenticidade, a abordagem integral e capacidade de fazer boas perguntas, como nas palavras de Marianne Bojer: “No diálogo, as perguntas são mais poderosas do que as respostas” (2010).

Tal metodologia também encontra referência no pensamento do intelectual paraguaio Juan Díaz Bordenave (1994), para quem, no processo de ensino-aprendizagem, não se pode perder de vista o objetivo da ação educativa, compreendida como desenvolver a personalidade integral do aprendiz, sua capacidade de pensar e raciocinar, seus valores e hábitos de responsabilidade e cooperação.

Além do material instrucional, outros recursos pedagógicos foram disponibilizados para o processo de ensino-aprendizagem do conteúdo proposto – recursos audiovisuais, simulações teatrais e rodas de conversas norteadas por perguntas disparadoras que orientassem o diálogo dos temas sugeridos.

O processo de seleção

Coube às Secretarias Municipais ou Estaduais de Saúde indicar os participantes do curso de acordo com a disponibilidade de vagas definidas para cada município ou estado. Todas as despesas com hospedagem, alimentação e transporte, no decorrer do curso (deslocamento para o local das aulas), estavam sob a responsabilidade do Ministério da Saúde. A contrapartida, as Secretarias de Saúde deveriam, além de disponibilizar os profissionais para o curso, custear seu deslocamento até o município de sua realização.

A frequência exigida para a conclusão foi de 70% de presença em relação à carga horária total, e todos os formandos receberam uma Declaração de Conclusão de Curso.

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DO CURSO

a valorização da atuação coletiva

Pensar, organizar e executar um projeto de formação dessa magnitude – destinado a envolver presencialmente cerca de mil trabalhadores de auditorias e ouvidorias distribuídos nos 27 estados brasileiros e no Distrito Federal – não foi missão considerada fácil, e só foi possível em razão do trabalho de articulação e diálogo intenso entre os principais atores implicados no processo.

Diante de tal desafio, o curso foi organizado em duas ofertas. A primeira definiu-se como um projeto piloto, realizado em oito estados, entre outubro de 2014 para a UA1 e novembro de 2014 para a UA2. A segunda oferta foi realizada no período compreendido entre abril e novembro de 2015 para as duas unidades. Tal proposta mostrou-se uma estratégia positiva, posto que permitiu uma avaliação entre as ofertas, o que oportunizou o aprimoramento do curso.

Em relação à governança, foi desenvolvida uma estrutura especial, com atribuições bem definidas para cada um de seus membros. Compunham essa estrutura uma Coordenação Nacional, as Coordenações Estaduais e as Secretarias Executivas.

Da Coordenação Nacional, faziam parte Doges, Denasus e a Secretaria Executiva da RedEscola. Coube à Coordenação Nacional a responsabilidade pela tomada de decisões relativas ao curso em âmbito nacional, por exemplo, seu cronograma, a elaboração e distribuição do material pedagógico, promoção das oficinas de mobilização e formação de facilitadores, produção de relatórios consolidados e avaliações a fim de garantir o cumprimento dos objetivos e metas estabelecidas. Articular e mobilizar as escolas a participar da organização e realização do curso, bem como orientar os coordenadores e secretários estaduais também eram atribuições da Coordenação Nacional.

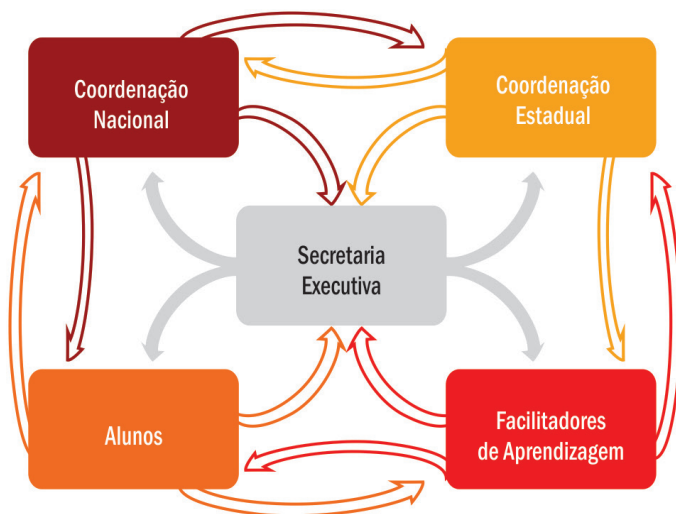
A indicação da Coordenação Estadual do curso era incumbência da própria escola participante. O coordenador ou coordenadora deveria

ser um profissional de nível superior, do campo da Educação em Saúde, com experiência em educação permanente e gestão de projetos, além de boa capacidade de interlocução com outros atores no estado.

Às Coordenações Estaduais competiram toda a gestão e a tomada de decisões relativas ao curso no âmbito estadual, tal como o planejamento das atividades e condução de mediações políticas, técnicas e institucionais necessárias à implementação do curso em seu estado. À Coordenação Estadual coube indicar e selecionar os facilitadores das duas Unidades de Aprendizagem, assim como aplicar a pesquisa avaliativa e elaborar o relatório final das atividades.

Já no que diz respeito às Secretarias Executivas, também indicadas pelas Escolas, elas foram compostas de trabalhadores(as) com formação mínima do ensino médio, experiência em administração e secretaria acadêmica, além de conhecimentos em informática. Eram atribuições da Secretaria Executiva: realizar a programação e implementação do apoio-logístico, organizar a documentação e fornecer suporte necessário à Coordenação Estadual.

Figura 3 – Estrutura de Governança em 2014 - primeira oferta



Fonte: RedEscola, 2014

O Denasus organizou sua oferta entre as Secretarias Estaduais de Saúde (SES), as Secretarias Municipais de Saúde (SMS) das capitais e os Serviços de Auditoria (Seaud) ou Divisão de Auditoria (Diaud) – caso este possuísse servidores lotados a partir da última seleção interna do Denasus. Para a seleção dos municípios, adotaram-se alguns critérios, tais como municípios com maior população; que utilizam o Sisaud; que pactuaram indicadores relativos à Auditoria no Sispacto; que possuíam Relatório de Gestão e/ou o haviam incluído no SargSUS.

Segundo estabelecido pelo Doges, seria concedida prioridade aos municípios que pactuaram com o Sistema do Pacto Pela Saúde (Sispacto) o indicador relativo à implementação das Ouvidorias em seus municípios, e não implantaram a Ouvidoria, priorizando aqueles com maiores populações e por região; os municípios que assinaram a ParticipaSUS e o Coap.

Primeira Oferta

Integraram o projeto piloto oito escolas parceiras da Rede: o Núcleo de Saúde Pública da Universidade Federal de Alagoas, a Escola de Saúde Pública do Ceará, a Escola de Saúde Pública do Mato Grosso do Sul, o Núcleo de Saúde Pública da Universidade Federal da Paraíba, a Escola de Saúde Pública de Pernambuco, a Escola de Saúde Pública do Paraná, o Centro de Formação de Saúde Pública do Estado de São Paulo e a Escola Tocantinense do SUS.

Nessa fase, a Coordenação Nacional do Curso reuniu-se com os diretores das escolas de cada estado com o intuito de explicar os objetivos e o funcionamento do curso. Nos estados em que havia mais de uma escola, a coordenação definiu uma instituição formadora nuclear. Solicitado, então, que cada diretor indicasse nomes para a coordenação e a Secretaria Executiva Estadual do Curso.

Em seguida, um novo encontro reuniu os referidos nomes de cada estado, e, na oportunidade, demandado que coordenadores e secretários executivos indicassem, em conjunto com os diretores das escolas, quem seriam os facilitadores da Unidade de Aprendizagem 1 em cada estado, considerando a expertise das instituições da RedEscola. Para a UA2, os facilitadores seriam selecionados pelos próprios Doges e Denasus.

Por fim, realizada mais uma reunião em que os facilitadores estiveram presentes. Na ocasião, foi explicitado todo o funcionamento do curso, destacando-se os aspectos administrativos e financeiros, além de elaborado um manual de orientação, distribuído aos participantes.

A partir de então, a Coordenação Nacional emitiu um documento informando os secretários municipais sobre a realização do curso, bem como solicitando a definição e liberação de um funcionário da Auditoria e um da Ouvidoria. Essa informação retornou à Coordenação Nacional, que a repassou aos estados. Desse momento em diante, as Coordenações Estaduais assumiram o funcionamento do curso.

Quadro 1 – Instituições responsáveis por oferecer o curso na primeira etapa-2014

ESTADO	INSTITUIÇÃO	SIGLA
Alagoas	Universidade Federal de Alagoas	UFAL
Ceará	Escola de Saúde Pública do Estado do Ceará	ESP-CE
Mato Grosso do Sul	Escola de Saúde Pública do Estado do Mato Grosso do Sul	ESP-MS
Paraíba	Universidade Federal da Paraíba	UFP
Pernambuco	Escola de Saúde Pública de Pernambuco	ESP-PE
Paraná	Escola de Saúde Pública do Paraná	ESP-PR
São Paulo	Centro de Formação de Recursos Humanos do Estado de São Paulo	CEFOR-RH-SP
Tocantins	Escola Tocantinense do SUS	ETSUS-TO

Fonte: RedEscola, 2014

Já as condições de participação definidas foram distintas, uma vez que os objetivos do curso para cada área apresentaram-se diferentes. No caso da Ouvidoria, atendidos prioritariamente municípios que ainda não possuíam o serviço. Na Auditoria, o curso pretendia fortalecer os sistemas já existentes, e, portanto, contemplaram-se municípios em que o serviço já estava estruturado. Quarenta vagas foram ofertadas por estado, sendo 20 para Auditoria e 20 para Ouvidoria.

Por conta de os serviços de Auditoria se caracterizarem pela existência de equipes de auditores, estipulou-se que dois profissionais, por esfera de atuação, seriam convidados; contudo, enfatizado o fato de que eles já deveriam trabalhar no serviço de Auditoria do município (ou do estado).

Segunda Oferta

Entre abril e novembro de 2015, ocorreu a segunda oferta. Em fevereiro de 2015, uma reunião envolveu representantes da Coordenação Nacional do Curso, quando decidiu-se não só pelas questões logísticas para a segunda oferta, que ocorreu entre abril e novembro de 2015 (a exceção foi o Estado de Mato Grosso, onde o curso aconteceu em meados de 2016), como também pela grandeza operacional da proposta, bem como a opção de executá-lo em três momentos e de forma regionalizada: Sul-Sudeste, Norte, Centro-Oeste e Nordeste.

O passo inicial para a construção da segunda oferta foi reunir as Coordenações Estaduais e as Secretarias Executivas com a Coordenação Nacional do curso. Naquele encontro, discutiu-se o documento “Orientações de funcionamento do curso”, que detalhava a nova estrutura de governança. A oferta de vagas aumentou para 50 por estado (25 para Auditoria e 25 para Ouvidoria), a fim de evitar que evasões ou desistências comprometessem a meta prevista no projeto

A estrutura de governança incorporou novos atores, como o Conselho das Secretarias Municipais de Saúde (Cosems), constituindo

Grupos de Apoio em cada estado e permitindo a atuação mais colegiada e participativa na seleção dos municípios. Coube ao Doges e Denasus a tarefa de sugerir os municípios contemplados nessa fase, e ao Grupo de Apoio – novo integrante da estrutura de governança para essa etapa, estratégia muito elogiada na avaliação do curso – sua definição.

Considerada também importante, nesse processo, a participação desses gestores, pois apresentava-se ali uma oportunidade para eles se articularem e promoverem novos cursos no futuro.

O Grupo de Apoio, composto de representantes da Coordenação Estadual, Ouvidoria Estadual, Auditoria Estadual, Cosems e Conselho Municipal de Saúde, tinha por funções:

Participar, coletivamente com as Coordenações Estaduais, da seleção dos municípios do Curso Nacional de Qualificação de Auditorias e Ouvidorias do SUS, com base na lista prévia e critérios previamente definidos pelo Denasus e pelo Doges.

Articular com os secretários municipais ou estaduais de Saúde a indicação de alunos para participação no curso.

Integraram essa etapa o Núcleo de Educação e Formação em Saúde do Espírito Santo, a Escola de Saúde Pública de Minas Gerais, a Escola de Saúde Pública do Rio Grande do Sul, a Escola de Saúde Pública de Santa Catarina, a Escola de Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, a Escola de Saúde Pública da Bahia, o Núcleo de Saúde Pública da Universidade Federal do Maranhão, o Núcleo de Saúde Pública da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, a Fundação Estadual de Saúde, o Núcleo de Saúde Pública da Universidade Federal do Amapá, o Núcleo de Saúde Pública da Universidade Federal do Acre, o Instituto de Pesquisa Leônidas Maria & Deane, o Núcleo de Saúde Pública da Universidade do Estado do Pará, o Núcleo de Saúde Pública da Universidade Federal de Rondônia, o Núcleo de Saúde Pública da Universidade Federal de Roraima, a Escola Fiocruz de Governo, a Escola de Saúde Pública de Goiás e a Escola de Saúde Pública do Mato Grosso.

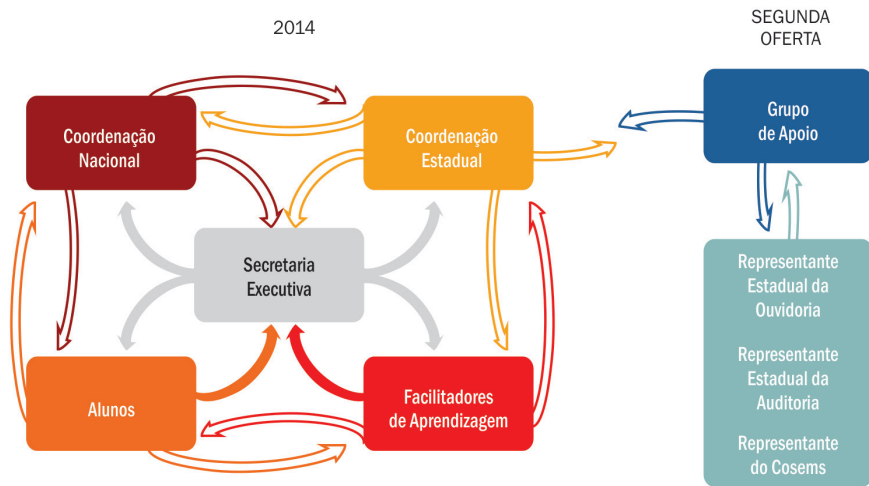
Quadro 2 – Instituições responsáveis por oferecer o curso na segunda etapa – 2015/2016

ESTADO	INSTITUIÇÃO	SIGLA
Espírito Santo	Núcleo de Educação e Formação em Saúde	NUEFS/SESA/ES
Minas Gerais	Escola de Saúde Pública de Minas Gerais	ESP-MG
Rio Grande do Sul	Escola de Saúde Pública do Rio Grande do Sul	ESP-RS
Santa Catarina	Escola de Saúde Pública de Santa Catarina	ESP-SC
Rio de Janeiro	Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca	ENSP/Fiocruz
Bahia	Escola de Saúde Pública da Bahia	ESP-BA
Maranhão	Universidade Federal do Maranhão	UFMA
Piauí	Universidade Federal do Piauí	UFPI
Rio Grande do Norte	Universidade Federal do Rio Grande do Norte	UFRN
Sergipe	Fundação Estadual de Saúde	FUNESA-SE
Amapá	Universidade Federal do Amapá	UNIFAP
Acre	Universidade Federal do Acre	UFAC
Amazonas	Instituto de Pesquisa Leônidas Maria & Deane	ILD/AM/Fiocruz
Pará	Universidade do Estado do Pará	UEPA
Rondônia	Universidade Federal de Rondônia	UNIR
Roraima	Universidade Federal de Roraima	UFRR
Distrito Federal	Escola Fiocruz de Governo	EFG-DF/Fiocruz
Goiás	Escola de Saúde Pública de Goiás	ESP-GO
Mato Grosso	Escola de Saúde Pública do Mato Grosso	ESP-MT

Fonte: RedEscola, 2014

A estrutura da segunda etapa funcionou conforme a figura logo abaixo:

Figura 4 – Estrutura de Governança segunda oferta



Fonte: RedEscola, 2015

Os perfis e funções de cada um desses atores estão descritos detalhadamente nos quadros das páginas seguintes, orientando a condução de cada seta da figura ilustrada acima.

Quadro 3 – Atribuições e responsabilidades da Coordenação Nacional do Curso

Coordenação Nacional		
Quem é?	O que faz?	Responsáveis
<p>Composta de profissionais da Escola de Governo em Saúde da Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca da Fundação Oswaldo Cruz (ENSP/Fiocruz), da Secretaria Executiva da Rede Brasileira de Escolas de Saúde Pública (RedEscola); em parceria com o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (Doges) e o Departamento Nacional de Auditoria do SUS (Denasus) da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde (SGEP/MS)</p>	Responsável por toda a gestão e tomada de decisões relativas ao curso em âmbito nacional, garantindo o cumprimento dos objetivos e metas estabelecidas.	ENSP, RedEscola, Doges, Denasus
	Articula e mobiliza as Escolas e Centros Formadores em Saúde Pública para participar da organização e realização do curso no âmbito do seu estado.	ENSP, RedEscola
	Orienta coordenadores(as) estaduais e secretários(as) executivos sobre o funcionamento e organização do curso.	
	Elabora e organiza o material pedagógico e a grade do curso.	ENSP, RedEscola, Doges, Denasus
	Distribui o material pedagógico do curso aos estados.	ENSP, RedEscola
	Propõe e articula cronograma de realização do curso.	ENSP, RedEscola, Doges, Denasus
	Promove a oficina de formação de facilitadores de aprendizagem.	
	Acompanha e apoia as atividades da Coordenação Estadual e oferece suporte quando necessário.	
	Elabora avaliações do curso para alunos, coordenadores e facilitadores de aprendizagem.	ENSP, RedEscola
	Elabora relatórios consolidados sobre o curso.	
Monitora o desenvolvimento do projeto (metas, cronograma, desembolso financeiro).	ENSP, RedEscola, Doges, Denasus	

Fonte: Curso Nacional de Qualificação de Auditorias e Ouvidorias do SUS/VDEGS/ENSP/Fiocruz, 2014

Quadro 4 – Atribuições e responsabilidades das Coordenações Estaduais do curso

Coordenação Estadual	
Quem é?	O que faz?
<p>Profissional de nível superior, do campo da Educação em Saúde, com experiência em Educação Permanente e Gestão de Projetos, boa capacidade de interlocução e articulação com outros atores no estado, selecionado pela Escola ou Centro Formador em Saúde Pública/Coletiva de seu estado</p>	Responsável por toda a gestão e tomada de decisões relativas ao curso no âmbito de seu estado.
	Planeja as atividades e conduz as mediações políticas, técnicas e institucionais necessárias para a implementação do curso em seu estado.
	Constitui, articula e coordena o Grupo de Apoio no estado.
	Realiza contato com os secretários municipais de Saúde, selecionados para indicação de alunos, dos municípios contemplados com o curso.
	Monitora a entrega da documentação necessária para a matrícula dos alunos.
	Seleciona e indica os facilitadores de aprendizagem para realização dos conteúdos da UA1 em seu estado.
	Coordena e supervisiona as atividades dos facilitadores de aprendizagem da UA1 e UA2.
	Ouvidoria e Auditoria em seu estado.
	Preenche a grade do curso com os facilitadores e respectiva carga horária.
	Coordena e supervisiona as atividades do(a) secretário(a) Executivo(a).
	Coordena suas atividades e esclarece dúvidas com a Coordenação Nacional.
Aplica pesquisa avaliativa aos facilitadores de aprendizagem e alunos do curso.	
Preenche planilhas de dados do curso, de alunos, de facilitadores de aprendizagem e pesquisa avaliativa	Elabora relatório final com as atividades no estado, incluindo sua avaliação.

Fonte: Curso Nacional de Qualificação de Auditorias e Ouvidorias do SUS/VDEGS/ENSP/Fiocruz, 2014

Quadro 5 – Atribuições e responsabilidades dos facilitadores de aprendizagem

Facilitador de Aprendizagem	
Quem é?	O que faz?
Profissional do campo da Educação em Saúde, com experiência nos temas das respectivas unidades de aprendizagem	Facilita o processo de ensino-aprendizagem, com base nos módulos, de acordo com a proposta pedagógica.
Serão indicados pela Escola ou Centro Formador do respectivo estado ou pelo Doges/SGEP/MS ou Denasus/SGEP/MS	Responsável por motivar e promover a troca de experiências, fomentando a construção do conhecimento em áreas comuns e específicas.

Fonte: Curso Nacional de Qualificação de Auditorias e Ouvidorias do SUS/VDEGS/ENSP/Fiocruz, 2015

Quadro 6 – Atribuições e responsabilidades das Secretarias Executivas do curso

Secretaria Executiva	
Quem é?	O que faz?
Profissional com, no mínimo, ensino médio, experiência em administração de projetos e secretaria acadêmica, com sólidos conhecimentos de informática, selecionado pela Escola/Centro Formador em Saúde Pública/Coletiva de seu estado	Realiza a programação e implementação do apoio logístico (sala, equipamentos audiovisuais, informática etc.) necessário para a realização do curso no estado.
	Auxilia a Coordenação Estadual no processo de contato com municípios e matrícula dos alunos do curso.
	Recolhe e organiza a documentação dos alunos.
	Organiza e processa a documentação dos facilitadores de aprendizagem para o pagamento de hora-aulas.
	Organiza e processa toda a documentação e formulários relativos a bolsas da Coordenação Estadual, Secretaria Executiva e facilitadores de aprendizagem da UA1 e UA2.
	Auxilia, apoia, fornece suporte e responde às orientações do coordenador estadual do curso.

Fonte: Curso Nacional de Qualificação de Auditorias e Ouvidorias do SUS/VDEGS/ENSP/Fiocruz, 2015

Quadro 7 – Atribuições e responsabilidades dos alunos

Aluno	
Quem é?	O que faz?
Profissional de Ouvidoria ou Auditoria municipais e/ou estaduais, indicados pela respectiva Secretaria de Saúde	Participa dos debates e discussões sobre os temas fundamentais do curso, articulando suas visões da prática e dirimindo dúvidas.
	Realiza a leitura atenta e crítica das Unidades de Aprendizagem, anota suas dúvidas e questionamentos.
	Responde aos formulários de avaliação das UAs e do curso.
	Responsável em disseminar os conhecimentos adquiridos no curso para outros profissionais em seu município/estado.

Fonte: Curso Nacional de Qualificação de Auditorias e Ouvidorias do SUS/VDEGS/ENSP/Fiocruz, 2015

Quadro 8 – Atribuições e responsabilidades dos Grupos de Apoio

Grupo de Apoio	
Quem é?	O que faz?
Representante Estadual da Ouvidoria	Define os municípios, com base na relação fornecida pelo Ministério da Saúde e as vagas disponibilizadas por eles.
Representante Estadual da Auditoria	Articula com as Secretarias Municipais e/ou Estaduais para indicação de alunos para o curso.
Representante do Cosems	Apoio durante o desenvolvimento do curso.

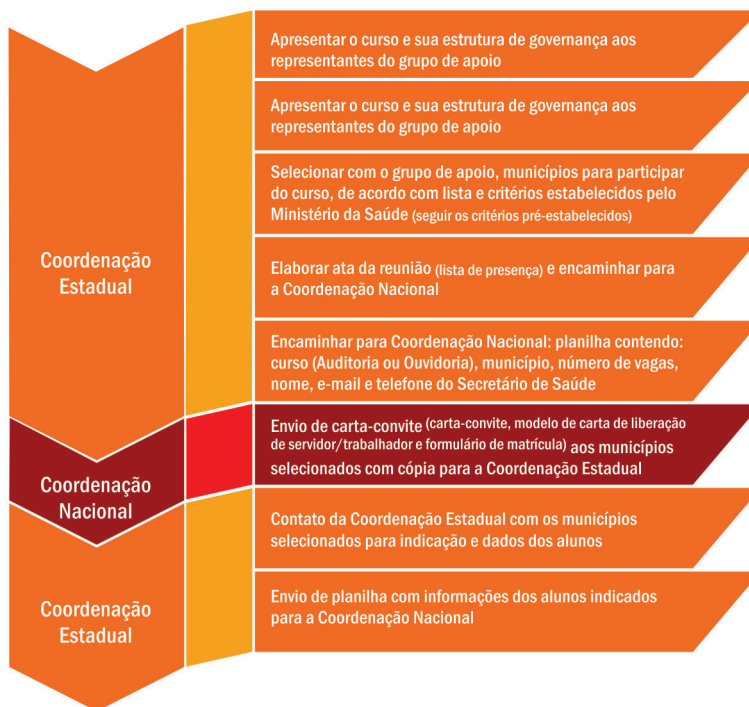
Fonte: Curso Nacional de Qualificação de Auditorias e Ouvidorias do SUS/VDEGS/ENSP/Fiocruz, 2015

Quadro 9 – Atribuições e responsabilidades dos secretários(as) municipais e estaduais de Saúde

Secretário(a) Municipal/Estadual de Saúde	
Quem é?	O que faz?
Gestor da Saúde no município ou estado	Indica alunos para participação no Curso Nacional de Qualificação de Auditorias e Ouvidorias do SUS.
	Assegura a participação do aluno, com liberação de suas funções laborais no período do curso.
	Financia o transporte do aluno do município para a capital, local de realização do curso.

Fonte: Curso Nacional de Qualificação de Auditorias e Ouvidorias do SUS/VDEGS/ENSP/Fiocruz, 2015

Figura 5 – Fluxo de trabalho: Grupo de Apoio, Seleção de Municípios e Indicação dos Alunos



Fonte: RedEscola, 2015

RESULTADOS E AVALIAÇÕES

METODOLOGIA

São objetivos de uma avaliação: ajudar no planejamento e elaboração de uma intervenção; fornecer dados para melhorar uma informação em seu decorrer; determinar os efeitos de uma intervenção a fim de decidir sobre sua continuidade, transformação de forma importante, ou mesmo interrupção, além de contribuir para o progresso do conhecimento e a elaboração teórica. Acima de tudo, a avaliação é fundamental ao planejamento e à tomada de decisões (HARTZ, 1997).

Ao considerar o pioneirismo da proposta, esse processo de aprendizagem não estaria completo sem uma avaliação direcionada a reforçar seus aspectos positivos e identificar os desafios por ela colocados, tendo em vista seu aprimoramento, especialmente pela intencionalidade de que essa iniciativa se multiplique como oferta regular pelas instituições formadoras envolvidas.

Nessa perspectiva, a avaliação do Curso Nacional de Qualificação das Auditorias e Ouvidorias do SUS foi realizada em duas dimensões: uma quantitativa, pela utilização de fichas avaliativas. Como propósito, analisar as informações referentes ao perfil dos alunos, por área e tempo de atuação no serviço, gênero, escolaridade e faixa etária que participaram das duas ofertas do curso. O levantamento quantitativo também permitiu verificar as metas alcançadas por componente e pelo total do número de alunos formados.

A dimensão qualitativa, efetuada por meio de um questionário, envolveu os alunos e os coordenadores estaduais, e analisou os aspectos metodológicos e pedagógicos da formação, além dos impactos da formação no cotidiano dos trabalhadores.

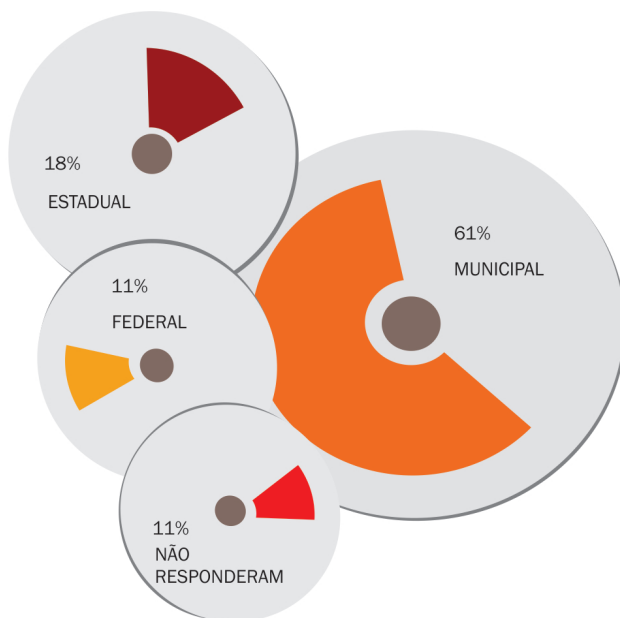
AVALIAÇÃO QUANTITATIVA

Perfil dos alunos

Este tópico aborda, primeiramente, o perfil dos alunos, na expectativa de oferecer, mesmo que de maneira breve, o panorama do perfil dos participantes do curso nos dois componentes envolvidos.

Do total de mil alunos que concluíram o curso, apenas 10% não responderam a essa questão. Ao considerar a distribuição por esfera de governo, têm-se que 61% foram oriundos dos municípios, seguidos da esfera estadual e federal com 18% e 11%, respectivamente, o que evidencia forte demanda municipal por processos de capacitação em Auditoria, conforme é possível visualizar no gráfico ilustrado a seguir.

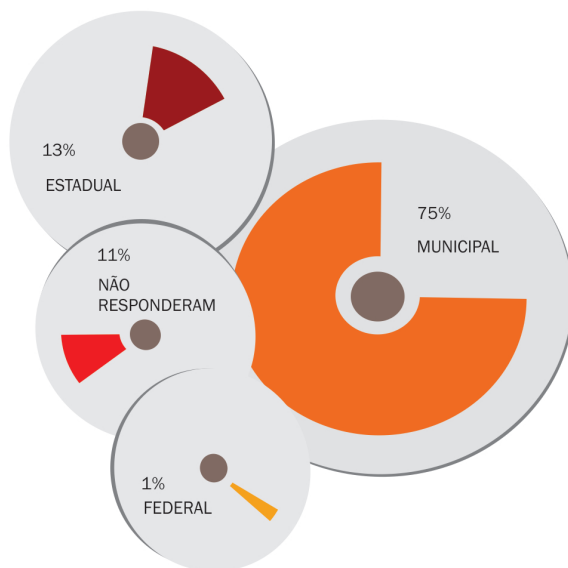
Figura 6 – Distribuição dos alunos de Auditoria por esfera de atuação



Fonte: RedEscola, 2015

No que concerne aos alunos do curso de Ouvidoria, o quantitativo de não respondentes atingiu 11%. Já a distribuição entre as esferas de governo apresentou o seguinte comportamento: 75% são oriundos dos municípios, 13% dos estados e 1% da União.

Figura 7 – Distribuição dos alunos de Ouvidoria por esfera de atuação

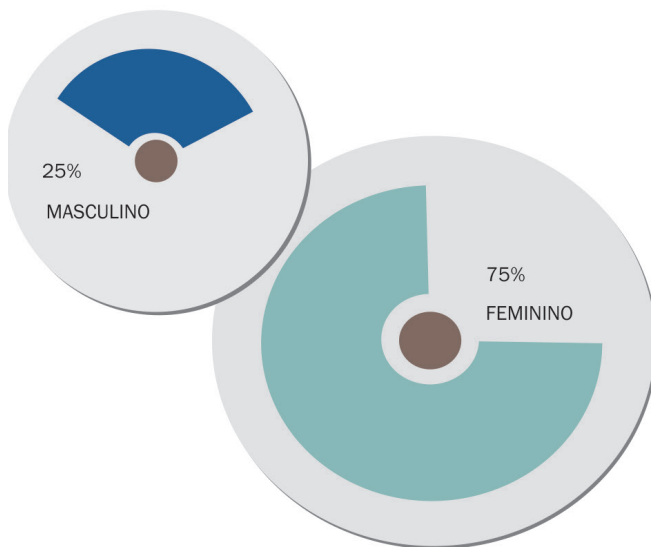


Fonte: RedEscola, 2015

Dos 1.000 alunos concluintes, 549 (55%) participaram da modalidade Auditoria, e 451 (45%) da Ouvidoria.

No que tange à condição de gênero, observando-se os dois componentes, três em cada quatro estudantes eram do sexo feminino, conforme explicita o próximo gráfico:

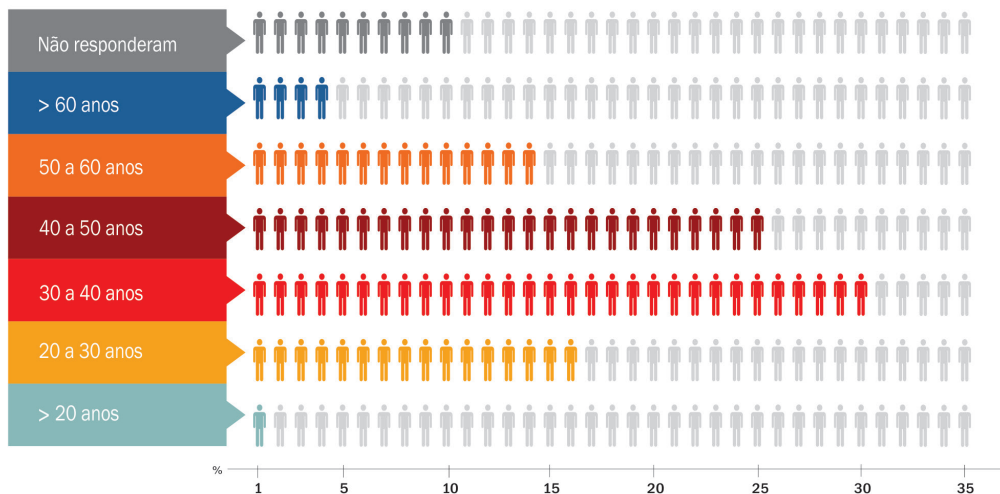
Figura 8 – Distribuição dos alunos por gênero



Fonte: RedEscola, 2015

Quanto à faixa etária, do conjunto de participantes, 30% dos alunos tinham entre 30 e 40 anos, e 25% entre 40 e 50 anos. Os menores de 30 anos chegaram a 1%. Já os maiores de 50 anos responderam por 18% do total dos participantes, e 10% não responderam.

Figura 9 – Distribuição dos alunos por faixa etária



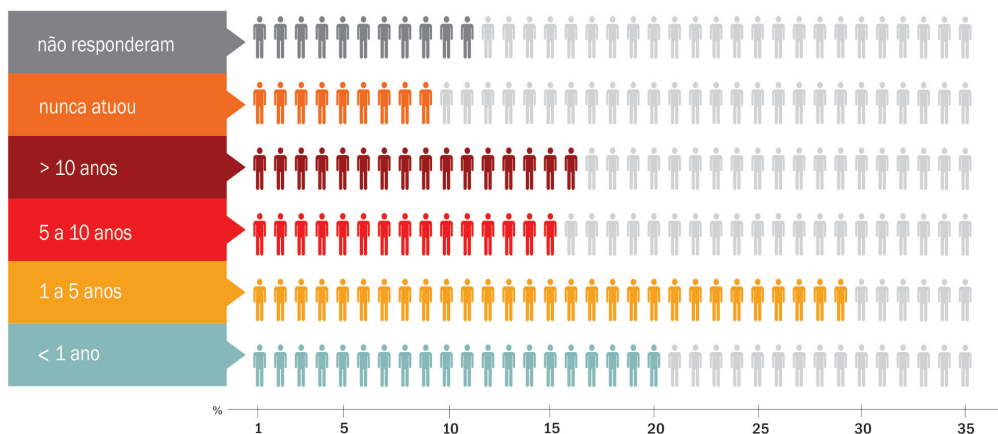
Fonte: RedEscola, 2015

Um aspecto relevante para identificar o perfil dos participantes diz respeito ao tempo de atuação em cada um dos componentes específicos.

Foram observadas diferenças significativas quanto ao tempo de atuação dos alunos de Auditoria e Ouvidoria.

Na Auditoria, 49% deles tinham pouco tempo de atuação profissional - cinco anos ou menos -, e 9% nunca haviam trabalhado nessa área. Apenas 15 % contabilizavam experiência de cinco a dez anos, e 16% atuavam havia mais de dez anos. Do total dos alunos 11%, não responderam a esse quesito, conforme mostra o gráfico a seguir.

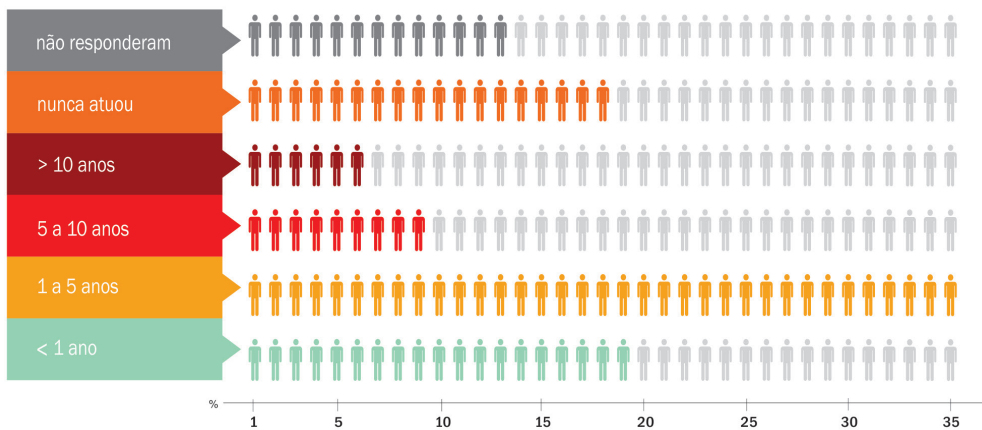
Figura 10 – Distribuição dos alunos de Auditoria por tempo de experiência profissional



Fonte: RedEscola, 2015

Na Ouvidoria, pouco mais de metade dos alunos – 54% – exercia a função na área há cinco anos ou menos. Cerca de 9% deles tinham de cinco a dez anos de experiência, enquanto 6% trabalhavam há mais de dez anos. O percentual de alunos que nunca havia desempenhado o ofício na área chegou a 18%, o que se explica pelo fato de que foram contemplados municípios que não possuíam serviços de Ouvidoria estruturados. Não responderam 13% dos informantes. Esses números estão demonstrados no gráfico seguinte:

Figura 11 – Distribuição dos alunos de Ouvidoria por tempo de atuação profissional

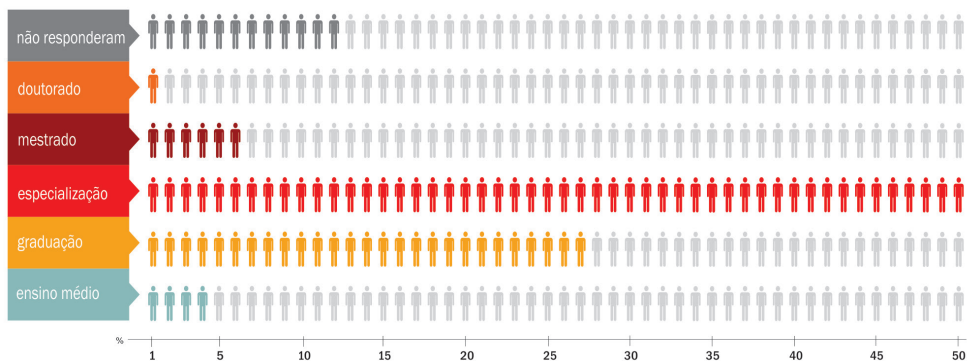


Fonte: RedEscola, 2015

Em relação ao nível de escolaridade, observou-se ligeira variação entre os alunos de Auditoria e os de Ouvidoria; no entanto, em geral, possuíam no mínimo o Ensino Superior Completo. Somando-se alunos de ambas as áreas, quase 73% deles eram graduados e possuíam curso de especialização.

Dentre os alunos do componente Auditoria, que responderam a esse quesito mais da metade 57% possuía Especialização, 31% são portadores de formação superior, seguido de Mestrado com 7%. Alcançaram o nível de doutorado 1%. Observou-se que apenas 4% não possuem graduação de nível superior, estando com a escolarização em nível médio. Os não respondentes correspondem a 12%.

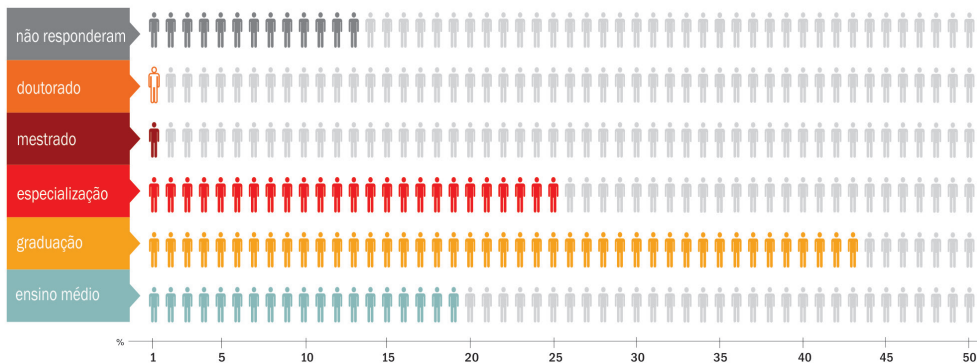
Figura 12 – Distribuição dos alunos por nível de escolaridade na Auditoria



Fonte: RedEscola, 2015

Já no que concerne aos alunos do componente Ouvidoria que responderam a esse quesito, 28% possuíam especialização, 49% são portadores de formação superior, seguidos de 2% com mestrado. Dos participantes, apenas um aluno obteve o doutorado. Observou-se o fato de que 21% não possuem graduação de nível superior, estando 13% com a escolarização em nível médio.

Figura 13 – Distribuição dos alunos por nível de escolaridade na Ouvidoria



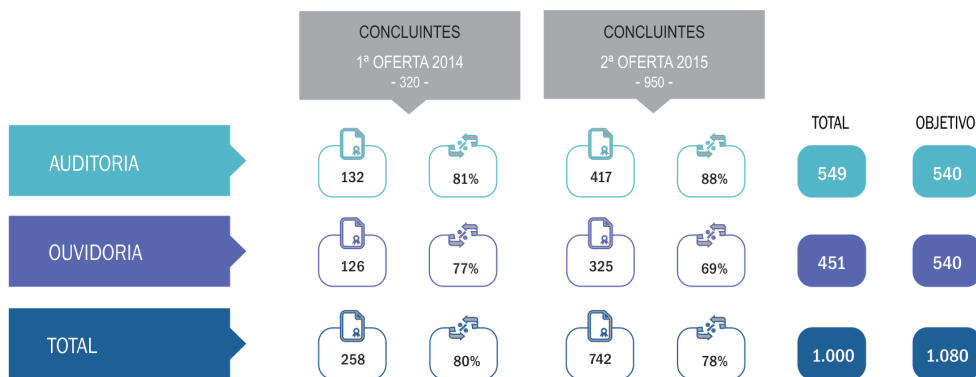
Fonte: RedEscola, 2015

Resultados obtidos

Após o término do Curso Nacional de Qualificação de Auditorias e Ouvidorias do SUS e a sistematização dos dados, concluiu-se que a formação alcançou um resultado quantitativo bastante satisfatório: contemplando 548 municípios, o processo qualificou 1.000 trabalhadores, o que representa 93% da meta de 1.080 formados prevista no projeto.

Na primeira oferta, realizada em 2014, que contemplou oito estados, houve 320 inscrições, com conclusão por parte de 131 alunos de Auditoria e 124 de Ouvidoria, totalizando 255 pessoas – ou seja, 80% dos inscritos. Já na segunda oferta, que ocorreu em 2015 nos restantes 18 estados e no Distrito Federal, havia 950 inscritos; ao fim do curso, foram 745 concluintes, sendo 418 de Auditoria e 327 de Ouvidoria, ou seja, 78% dos matriculados.

Figura 14 – Consolidado de alunos concluintes por componente, distribuídos entre a primeira e a segunda ofertas

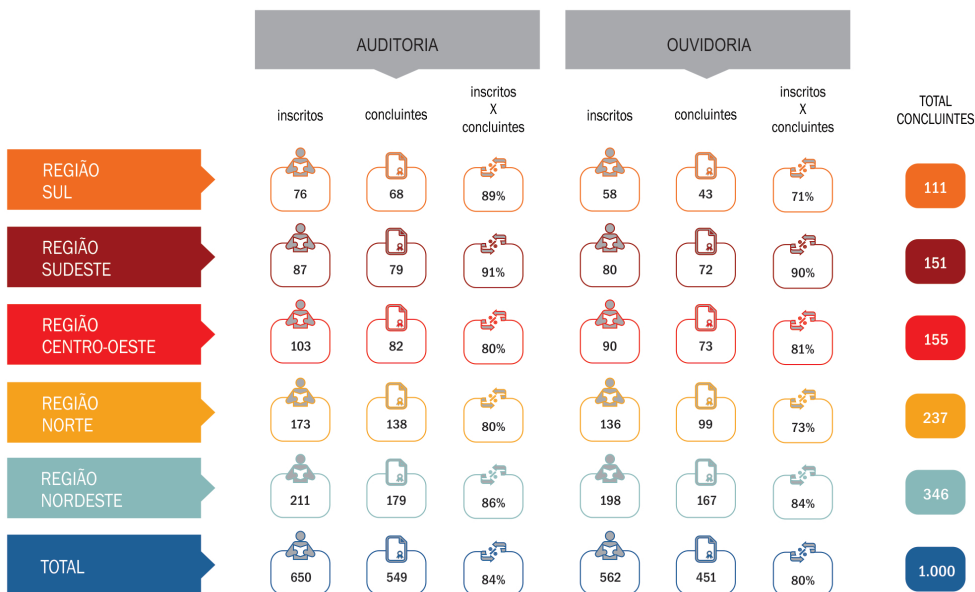


Fonte: RedEscola, 2015

Ainda de acordo com a figura, quando se analisam os números totais distribuindo-os por área – concluintes e metas –, percebe-se que, na Auditoria, a meta chegou a ser excedida em dois pontos percentuais, enquanto, na Ouvidoria, atingiu-se 84% da meta.

A seguir, os números de inscritos e de concluintes estão distribuídos por área de atuação e região:

Figura 15 – Consolidado de alunos concluintes por componente nas cinco regiões



Fonte: RedEscola, 2015

Ao discriminar a relação entre alunos inscritos e concluintes, observa-se o fato de que, nos dois componentes por região, Sudeste, Nordeste e Centro-Oeste formaram mais de 80% dos alunos inscritos, e o Sudeste obteve 90%. As Regiões Norte e Sul atingiram mais de 70% de formados em relação aos inscritos.

Relevante apontar a situação da Região Nordeste, que apresentou o maior número absoluto de alunos inscritos e de concluintes; já na

contramão, está a região Sul, pois compreendeu o menor quantitativo absoluto de alunos, tanto inscritos como concluintes.

Para melhor visualização dos resultados relacionados aos objetivos do curso, apresentam-se, a seguir, os dados de cada uma das cinco regiões do país. Os consolidados referem-se a ambas as ofertas.

Da Região Sul, fizeram parte 77 municípios e participaram três instituições de ensino, como consta do quadro a seguir.

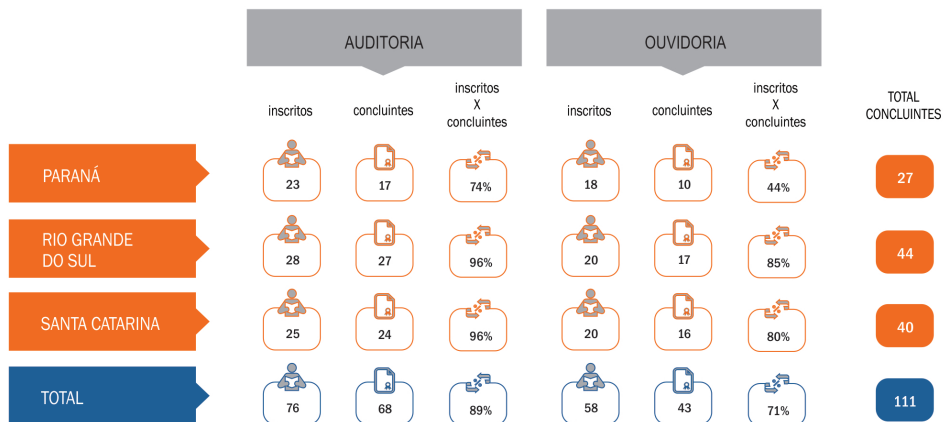
Quadro 10 – Instituições formadoras da Região Sul por estado da federação

ESTADO	INSTITUIÇÃO	SIGLA
Rio Grande do Sul	Escola de Saúde Pública do Rio Grande do Sul	ESP-RS
Santa Catarina	Escola de Saúde Pública Santa Catarina	ESP-SC
Paraná	Escola de Saúde Pública do Paraná	ESP-PR

Fonte: RedEscola, 2015

A Escola de Saúde Pública do Paraná foi a única da região que participou da primeira oferta do curso, com 27 municípios contemplados, registrando 109 concluintes entre 134 inscritos – qualificaram-se, portanto, 81% dos inscritos.

Figura 16 – Número de alunos inscritos e concluintes por componente e instituição formadora



Fonte: RedEscola, 2015

Constata-se que, dos 109 concluintes do curso, 89% foram de Auditoria e 71% de Ouvidoria. O estado com maior número de inscritos foi o Rio Grande do Sul, apresentando, também, o maior quantitativo de concluintes. Essa região obteve 89% e 71% de concluintes em relação ao número de inscritos no componente Auditoria e Ouvidoria, respectivamente.

Na Região Sudeste, participaram 87 municípios e envolvidas quatro instituições de ensino, conforme é possível observar no quadro a seguir:

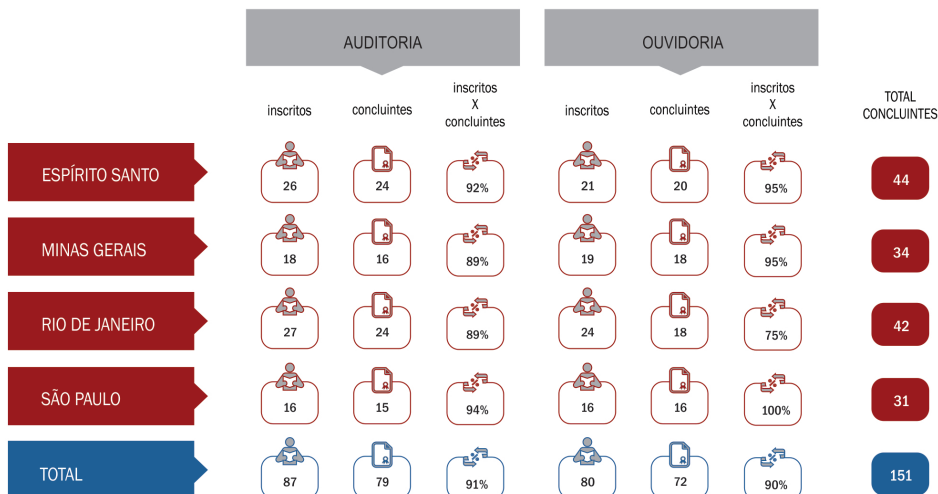
Quadro 11 – Instituições formadoras da Região Sudeste

ESTADO	INSTITUIÇÃO	SIGLA
Espírito Santo	Núcleo de Educação e Formação em Saúde	NUEFS/SESA/ES
Minas Gerais	Escola de Saúde Pública de Minas Gerais	ESP-MG
Rio de Janeiro	Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca	ENSP/Fiocruz
São Paulo	Centro de Formação de Recursos Humanos do Estado de São Paulo	Cefor-RH-SP

Fonte: RedEscola, 2015

O Estado de São Paulo foi contemplado na primeira oferta, e os outros três na segunda oferta.

Figura 17 – Número de alunos inscritos e concluintes por componente nos estados da Região Sudeste



Fonte: RedEscola, 2015

Nesta região, 151 participantes concluíram o curso – o que representa 90% dos 167 inscritos. O percentual de concluintes na Auditoria e na Ouvidoria foi similar (91% e 90%, respectivamente). Ressalta-se que o Cefor foi a instituição formadora com o melhor desempenho, diplomando 94% dos inscritos em Auditoria e 100% em Ouvidoria, seguido do Núcleo de Educação e Formação em Saúde e a Escola de Saúde Pública de Minas Gerais, com 95% cada uma dessas instituições. Na Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, o percentual alcançado foi de 75%.

Na Região Centro-Oeste, fizeram parte 73 municípios e participaram quatro instituições de ensino, conforme pode ser observado no quadro a seguir:

Quadro 12 - Instituições formadoras da Região Centro-Oeste por Estado da Federação

ESTADO	INSTITUIÇÃO	SIGLA
Mato Grosso	Escola de Saúde Pública	ESP-MT
Mato Grosso do Sul	Escola de Saúde Pública do Estado do Mato Grosso do Sul ESP-MS	ESP-MS
Distrito Federal	Escola Fiocruz de Governo	EFG-DF/Fiocruz
Goiás	Escola de Saúde Pública de Goiás	ESP-GO

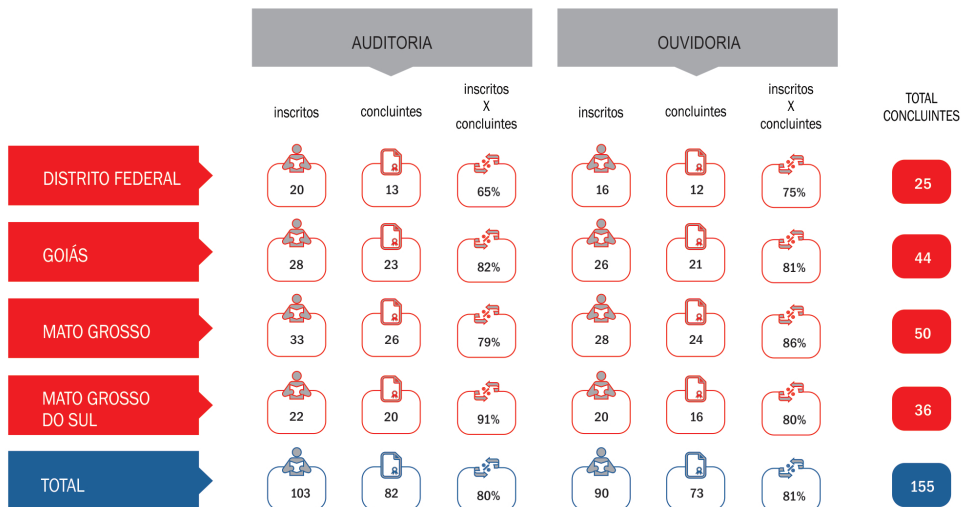
Fonte: RedEscola, 2015

Durante o ano de 2014, tomou parte da primeira oferta, nessa região, o Estado do Mato Grosso do Sul. Já Goiás, Mato Grosso e Distrito Federal participaram da segunda oferta. Em razão de uma reorganização do cronograma, proposta pelo Ministério da Saúde, no Estado Mato Grosso, o curso ocorreu em 2016.

A Região Centro-Oeste obteve a formação de cerca de 80%, uma vez que, dos 193 alunos inscritos, 155 concluíram o curso. Dessa forma, os percentuais para Auditoria e Ouvidoria registrados, respectivamente,

foram 80% e 81%. Considera-se expressiva a participação da Escola de Saúde Pública do Estado de Mato Grosso do Sul, em que 86% dos inscritos concluíram o curso.

Figura 18 – Número de alunos inscritos e concluintes por componente nos estados da Região Centro-Oeste



Fonte: RedEscola, 2015

Na Região Norte, apenas o Estado de Tocantins participou da primeira oferta, quando 91 municípios e sete instituições de ensino estiveram envolvidas, de acordo com o demonstrado no quadro adiante.

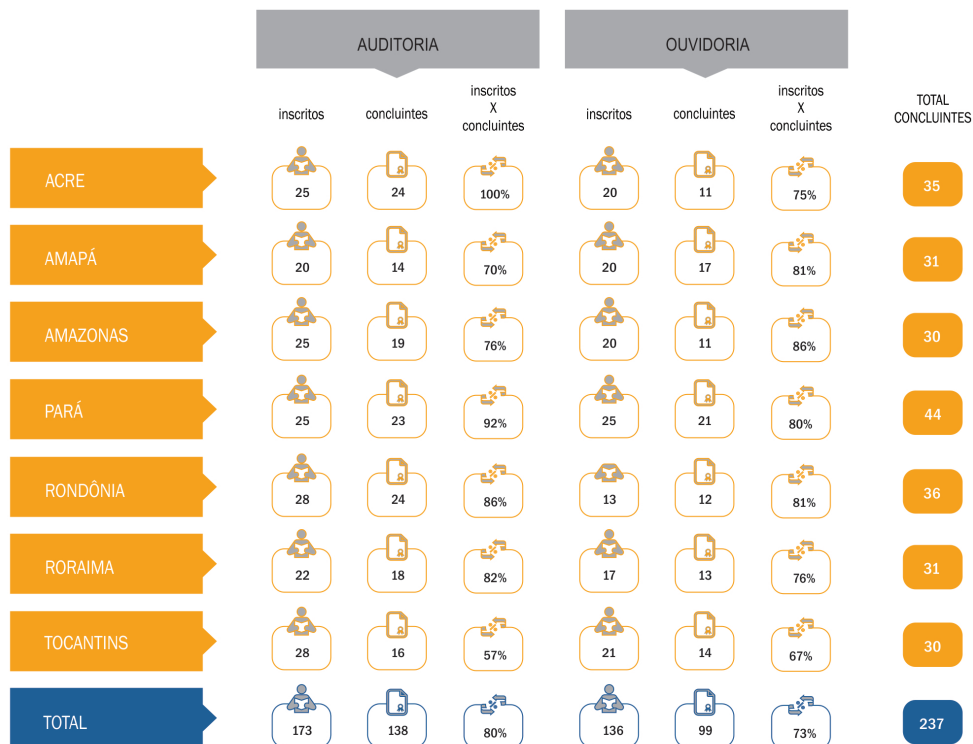
Quadro 13 – Instituições formadoras da Região Norte

ESTADO	INSTITUIÇÃO	SIGLA
Acre	Universidade Federal do Acre	Ufac
Amapá	Universidade Federal do Amapá	Unifap
Amazonas	Instituto de Pesquisa Leônidas Maria & Deane	ILDLM/Fiocruz/AM
Pará	Universidade do Estado do Pará	Uepa
Rondônia	Universidade Federal de Rondônia	Unir
Roraima	Universidade Federal de Roraima	UFRR
Tocantins	Escola Tocantinense do SUS	ETSUS-TO

Fonte: RedEscola, 2015

O número de inscritos na Região Norte foi menor que o quantitativo de vagas ofertadas na maioria dos estados, especialmente no componente Ouvidoria, com exceção do Estado do Pará. Tal situação sugere o olhar mais atento sobre quais desafios foram encontrados em alguns estados, na intenção de alcançar maior adesão à oferta de formação nesta região.

Figura 19 – Número de alunos inscritos e concluintes por componente nos estados da Região Norte



Fonte: RedEscola, 2015

Do total de 309 inscritos, foram 238 concluintes na Região Norte, o que corresponde a 77%, sendo 80% em Auditoria e 73% em Ouvidoria. Fato importante a ser ressaltado é que a Universidade Federal do Acre (Ufal) alcançou 100% na relação inscritos e concluintes em Auditoria; entretanto, como já mencionado, a performance em Ouvidoria não ocorreu na mesma proporção. De todas as instituições envolvidas, a Universidade Federal de Rondônia recebeu o maior número de inscritos em Auditoria. Contudo, apesar de ter alcançado 92% na relação entre inscritos e concluintes, em Ouvidoria, o quantitativo de inscritos

apresentou-se muito abaixo do número de vagas ofertadas. Também ocorreu que tanto na Ufal como no Instituto de Pesquisa Leônidas & Maria Deane (Fiocruz/Amazonas), o número de concluintes em Ouvidoria foi um pouco maior que 50% em relação às vagas preenchidas.

Na Região Nordeste, fizeram parte 220 municípios e envolvidas nove instituições de ensino, como é possível observar no quadro logo abaixo.

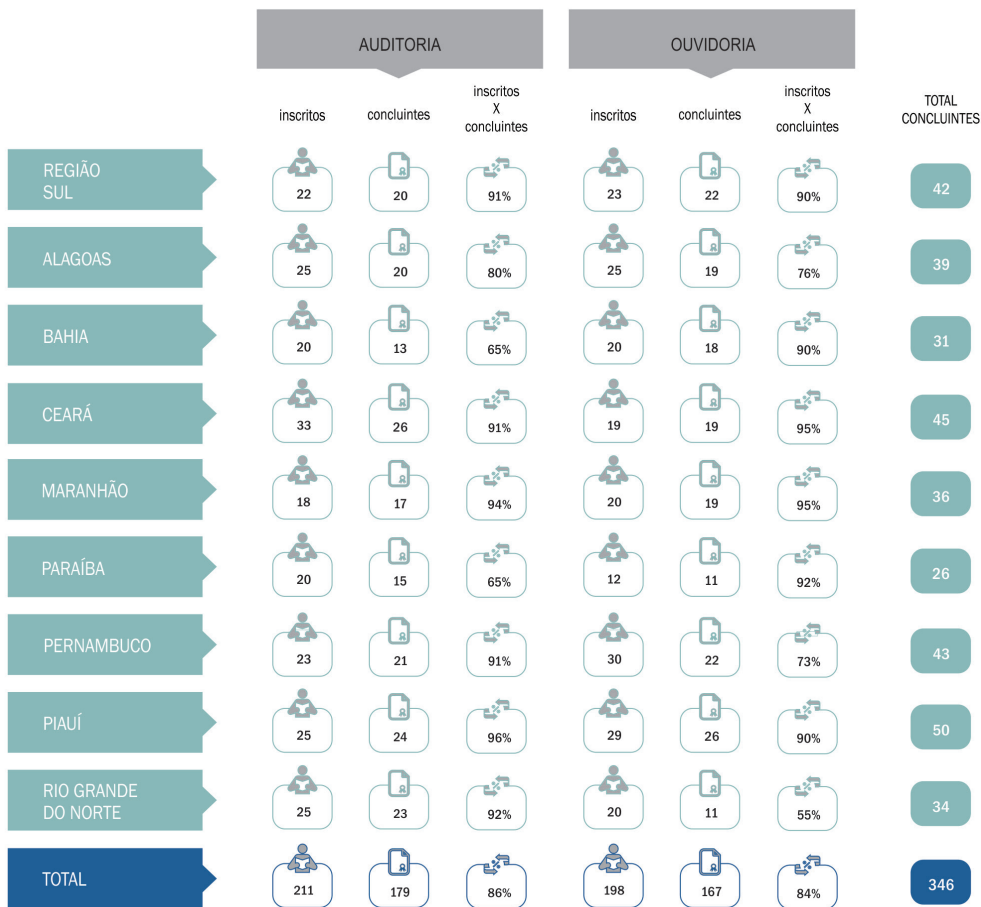
Quatro estados do Nordeste foram contemplados na primeira oferta, em 2014: Alagoas, Ceará, Paraíba e Pernambuco. Os demais participaram da segunda oferta. Registra-se, no entanto, que, no Estado do Piauí, em função da realização das etapas regionais da Conferência Estadual de Saúde, a data da realização da UA2, foi postergada.

Quadro 14 – Instituições formadoras da Região Nordeste

ESTADO	INSTITUIÇÃO	SIGLA
Alagoas	Universidade Federal de Alagoas	Ufal
Bahia	Escola de Saúde Pública da Bahia	ESP-BA
Ceará	Escola de Saúde Pública do Estado do Ceará	ESP-CE
Maranhão	Universidade Federal do Maranhão	UFMA
Paraíba	Universidade Federal da Paraíba	UFP
Pernambuco	Escola de Saúde Pública de Pernambuco	ESP-PE
Piauí	Universidade Federal do Piauí	UFP
Rio Grande do Norte	Universidade Federal do Rio Grande do Norte	UFRN
Sergipe	Fundação Estadual de Saúde	Funesa-SE

Fonte: RedEscola, 2015

Figura 20 – Número de alunos inscritos e concluintes por componente nos estados da Região Nordeste



Fonte: RedEscola, 2014

Por ser a região brasileira integrada pelo maior número de estados, o Nordeste obteve, também, o maior número absoluto de alunos inscritos e concluintes: 409 e 347, respectivamente. Baseado no quantitativo de inscritos, atesta-se que 85% terminaram o curso. Dos nove estados que compõem essa região, seis alcançaram mais de 90%

de concluintes em Auditoria, cuja quantidade de egressos totalizou 85%. Relacionada à Ouvidoria, cinco estados obtiveram 90%, e mais alunos terminaram o curso, resultando em 84%.

AVALIAÇÃO QUALITATIVA

Após a realização da primeira oferta do curso, concluída em novembro de 2014, os coordenadores dos oito estados contemplados, pautados em dois roteiros disponibilizados pela Coordenação Nacional, elaboraram relatórios de avaliação. O primeiro referiu-se à Unidade de Aprendizagem 1, com questões abertas sobre infraestrutura, relação com os alunos, os docentes e material didático, além da Coordenação Nacional. O segundo roteiro, relativo à Unidade de Aprendizagem 2, abarcou questões abertas e fechadas, assim como a avaliação geral sobre o curso. Seu propósito foi estimar a participação de representantes indicados pelo Ministério da Saúde, a atuação das Secretarias Executivas, a articulação institucional, a atuação dos docentes e a estrutura de governança do curso.

Realizada, ainda, naquele mês, uma oficina de trabalho que objetivou, em especial, avaliar o desenvolvimento do curso com base na perspectiva dos coordenadores estaduais e da Coordenação Nacional, estimulando discussões e olhares cruzados das experiências vividas, e, então, com as lições apreendidas, proceder os ajustes necessários ao aprimoramento dos fluxos, processos e gestão do curso. Considerado segundo objetivo desse evento, contemplou-se a elaboração de uma proposta de curso na modalidade à distância.

Parceiros do Departamento Geral de Ouvidoria do SUS (Doges/SGEP/MS) e do Departamento Nacional de Ouvidoria do SUS (Dena-sus/SGEP/MS), coordenadores estaduais, membros da Coordenação Nacional do Curso e representantes da Coordenação estiveram presen-

tes na referida atividade. Os resultados de tal avaliação, como já mencionado, foram importantes para o desenvolvimento de uma medida oportuna e significativa, que marcou a passagem da primeira para a segunda oferta. Houve, assim, mudança na estrutura de governança do curso com a criação de Grupos de Apoio em cada estado, conforme explicitado anteriormente. Naquele momento, apresentadas, também, algumas sugestões relacionadas ao material didático da UA2-Auditoria, o qual foi prontamente ajustado e finalizado, por parte da equipe responsável pela elaboração desse componente, antes da segunda oferta.

Após a realização dessa etapa, as coordenações dos demais 18 estados e do Distrito Federal responderam novos questionários e, além disso, em novembro de 2016, foi realizada, na Fiocruz/Brasília, a segunda oficina de avaliação, articulada pela Coordenação Nacional. O evento reuniu representantes das Coordenações Estaduais na intenção de que socializassem suas impressões sobre o curso e os resultados das avaliações colhidas. Ao longo de dois dias, individualmente, cada experiência foi apresentada por seus respectivos coordenadores, os quais trocaram ideias entre si. Membros da Coordenação Nacional, do Doges e do Denasus, também presentes à ocasião, contribuíram para enriquecer as discussões e os debates a respeito das questões trazidas pelos coordenadores estaduais.

Com o propósito de direcionar a oficina, um roteiro sugerido pela Secretaria Técnica Executiva da RedEscola propunha a avaliação dos seguintes itens: estrutura de governança, proposta político-pedagógica, condições de logística e identificação de fortalezas e desafios, assim como sugestões de encaminhamentos.

Além dos instrumentos de avaliação e reuniões produzidas, é possível inteirar-se da apreciação das coordenações estaduais sobre o curso em seus relatórios finais, entregues à Secretaria Técnica Executiva da RedEscola.

COORDENAÇÃO NACIONAL

A avaliação do curso por parte da Coordenação Nacional resultou, de modo geral, positiva, havendo, portanto, a expectativa de continuidade do processo, apoio do Ministério da Saúde e a incorporação do curso como oferta regular no âmbito das instituições de formação integrantes. No entanto, a continuidade do processo, neste momento, está condicionada também aos estados e municípios, que, agora, já estão providos de material didático e pessoal formado na área. Além disso, objetivando desenvolver o curso, todos os estados já contam com pelo menos uma instituição integrante da RedEscola com reconhecida capacidade técnica.

A realização do curso passou por alguns desafios bastante significativos. O primeiro deles, e um dos mais relevantes, foi o alcance da meta definida de 1.080 alunos formados em Auditoria e Ouvidoria do SUS, na modalidade presencial, em um país de dimensão continental, com 26 estados e Distrito Federal. Isto posto, para que o curso se realizasse a contento, em todas essas unidades, esforços e engajamento de um conjunto de instituições formadoras, profissionais e trabalhadores de saúde foram requeridos.

O segundo desafio consistiu em criar mecanismos, instrumentos e metodologias a fim de garantir que todas as instituições formadoras mantivessem o nível de qualidade considerado satisfatório para o curso. A iniciativa da formação de Grupos de Apoio foi decisiva na intenção de qualificar a governança, além de representar valiosa inovação no modo de conduzir o processo na segunda oferta.

O período de concepção e desenvolvimento do curso foi marcado por muitas mudanças na gestão da Saúde nos estados e municípios, consequências das eleições pelas quais o Brasil passou, em 2012, para prefeitos e, em 2014, para presidente e governadores. Além dessas, re-

giram-se alterações nas próprias equipes de profissionais das Auditorias e Ouvidorias, de modo a ser possível considerar repercussões no fluxo e na logística das ações. Tais desafios, porém, foram enfrentados de forma coletiva, e não comprometeram o sucesso do curso.

Outra questão é a heterogeneidade do território nacional, principalmente em relação à sua geografia, formas de acesso e comunicação. Isso demandou atenção especial e adoção de estratégias distintas no que tange, por exemplo, ao deslocamento dos participantes, em particular na Região Amazônica.

O engajamento dos profissionais envolvidos na execução do curso propiciou sua realização nas instituições formadoras, em todos os estados, atingindo assim municípios que dificilmente conseguiriam participar dessa construção. Desse modo, as estratégias utilizadas contribuíram para ampliar a equidade do acesso aos processos formativos, reduzindo assim a assimetria entre as oportunidades de formação no país.

No que diz respeito à capacitação pedagógica, para os facilitadores de aprendizagem, ela trouxe aportes metodológicos e pedagógicos com a finalidade de orientar a formação de acordo com os princípios da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde (Pneps), bem como assegurou gerar um grupo que, provavelmente, virá a multiplicar o curso, em caso de novas ofertas.

A integração entre Auditoria e Ouvidoria foi considerada outro ponto positivo, uma vez que as turmas ocorreram concomitantemente, o que possibilitou momentos de troca. Ressaltada, ainda, a importância não só da inclusão da Unidade de Aprendizagem 1, dentro do programa do curso, como pré-requisito para as Unidades 2 – Auditoria e Ouvidoria, porque nem sempre os que atuam no SUS têm, de fato, clareza do que seja o sistema e sua relação com a história e a sociedade brasileiras, mas, sobretudo, entendeu-se como grande acerto

juntar os alunos dos dois componentes em uma turma única. Com base nas dinâmicas e estratégias pedagógicas e nos conceitos apreendidos nessa unidade, os alunos puderam compreender por que os serviços de Auditoria e Ouvidoria são necessários, como eles apresentam sinergias e dialogias que potencializam as ações de cada componente e, ainda, de que modo se inserem nos princípios e diretrizes do SUS.

COORDENAÇÕES ESTADUAIS

Desenvolvimento do curso e repercussões gerais

Segundo a avaliação dos coordenadores estaduais, o curso cumpriu seu papel e seus objetivos. Ademais, foram unânimes em argumentar que existe demanda para imprimir regularidade na oferta do curso, além de terem manifestado expectativa na multiplicação da formação envolvendo outros municípios, o que requer engajamento, sensibilização e compreensão por parte dos gestores estaduais e municipais sobre a importância da qualificação das Auditorias e Ouvidorias para a consolidação do SUS.

Na opinião dos coordenadores, embora o curso tenha sido realizado, existem características que prejudicam o fortalecimento dessas áreas, por exemplo, a alta rotatividade de profissionais, especialmente na Ouvidoria.

Sobre as condições de logística, tal como hospedagem, alimentação e transporte dos alunos entre o hotel e o local das aulas – suporte compreendido como imprescindível para a adesão dos municípios –, elas foram consideradas boas ou muito boas pela quase totalidade dos coordenadores de ambas as ofertas.

O reconhecimento do apoio do Ministério da Saúde e da Secretaria Técnica e Executiva da RedEscola também recebeu a mesma avaliação, pois, de acordo com vários coordenadores, sem esse suporte não haveria a possibilidade de realizar o curso com tanta excelência. A relação entre a Coordenação Nacional e as Estaduais também foi considerada muito boa.

Em quase todos os estados, enfatizado o fato de o curso ter envolvido, na primeira Unidade de Aprendizagem, profissionais da Auditoria e da Ouvidoria. Houve alguns relatos de como, nas aulas iniciais, notou-se certo estranhamento – e até mesmo, em determinados casos, uma separação física – entre alunos de cada área. Com o avanço da Unidade e a aproximação cada vez maior entre os participantes, tornou-se evidente que o trabalho conjunto e sinérgico entre as duas áreas contribui para a qualificação das ações direcionadas à sociedade. Essa estratégia se ancorou na proposta pedagógica do curso – considerada adequada na maior parte das análises –, que previu, além do fortalecimento dos dois componentes, a valorização do trabalho coletivo na práxis cotidiana dos profissionais.

O material didático também recebeu excelente avaliação no que tange à sua qualidade, bem como as unidades específicas – Auditoria e Ouvidoria – terem sido elaboradas por profissionais da área ser um fato bastante positivo.

No contexto geral, a atuação dos facilitadores de aprendizagem foi bem conceituada, e os responsáveis pela UA1 – indicados pelas próprias instituições formadoras – reconhecidos pelo seu grau de excelência de conhecimento acerca das temáticas e manejo pedagógico eficiente.

No caso dos facilitadores da UA2, indicados pelo Ministério da Saúde, a avaliação foi boa na maior parte dos estados, e a experiência prática desses profissionais considerada fundamental para a associação entre a teoria e o trabalho cotidiano.

Importante ressaltar o fato de que, no Estado do Mato Grosso, os integrantes do Grupo de Apoio, durante uma reunião pré-CIB (Comissão Intergestores Bipartite), conversaram com os gestores e relacionaram exemplos concretos da realidade dos municípios com a atuação de ouvidorias e auditorias a fim de explicar os benefícios do curso. Atribui-se a isso o grande número de interessados em participar, pois, naquele estado, houve, inclusive lista de espera para Auditoria.

A atuação do Cosems, na segunda oferta, foi citada como ponto favorável pela maior parte dos estados: representantes do Conselho ajudaram a mobilizar, obter contatos dos gestores e, em alguns casos, responsabilizaram-se pela comunicação com os municípios. No Acre e no Amapá, por exemplo, essa articulação levou à participação de membros do Grupo de Apoio em reuniões dos secretários municipais, e somente o encontro presencial propiciou gerar adesões.

Entre os estados que participaram da segunda oferta, a estrutura de governança obteve status de muito eficiente, eficaz e efetiva, e o Grupo de Apoio mencionado como grande aliado para que se conseguisse ofertar o curso com a qualidade esperada. Alguns coordenadores explanaram a importância de existir uma rede com a qual compartilhar a responsabilidade pelas decisões.

Entretanto, esclareceu-se que determinados municípios participantes são muito pequenos e, por ainda não possuírem ouvidorias, apesar da realização do curso, talvez não tenham condições para isso no curto prazo. Ao longo da reunião de avaliação, pontuou-se que a solução para esses locais, provavelmente, seria a criação de consórcios; nesse caso, um serviço único distribuiria tais práticas a cada município e proveria organização para a escuta do cidadão. Isso é possível mesmo com municípios distantes entre si, desde que haja uma linha telefônica os conectando.

Embora seja prematuro avaliar os impactos do curso – no caso da Auditoria, a melhoria dos serviços e, no caso da Ouvidoria, o incremen-

to em sua implantação nos municípios –, considera-se viável observar alguns resultados favoráveis. Diversos coordenadores mencionaram que os grupos virtuais de contato entre os participantes, criados no decorrer do curso, ainda se mantêm ativos e gerando, como pelo Cefor/SP, um conjunto de eventos, seja em fóruns ou seminários organizados pelos egressos dos cursos, para discussão de problemas e objetivos comuns.

No que se refere às Ouvidorias, a despeito dos municípios que não conseguiram até aquele momento implantá-las, foi relatado, entre os participantes, o fortalecimento em defender a necessidade estratégica de instituir esses serviços, que possibilitará o incremento da qualidade da resposta aos cidadãos. O monitoramento do processo de implantação de Ouvidorias permitirá avaliar o impacto nos municípios, comparando os que participaram do curso aos que ainda não receberam tal formação.

Nas Auditorias, a ideia é produzir, no prazo de um ou dois anos, um novo diagnóstico da área.

A multiplicação pelos estados, com base no material didático e a expertise alcançadas pelos participantes representa um dos resultados esperados do curso. Para tanto, será necessário, periodicamente, atualizar esse recurso de aprendizagem. Apesar de a experiência ser ainda muito recente, alguns estados já realizaram novas turmas, e existe a intenção de que ele passe a integrar o portfólio das escolas.

A Secretaria Técnica Executiva da RedEscola se ofereceu para apoiar as iniciativas. Conforme lembrado, a Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (ENSP/Fiocruz) tem realizado um trabalho de transferência de tecnologia em EAD, nas instituições formadoras da RedEscola, denominado Moodle na Rede, cuja utilidade é determinante para as novas formações. A proposta de formação nessa modalidade foi bastante debatida e apontada como boa solução para uma formação mais abrangente.

Com o propósito de realização futura desse curso, foram apontadas sugestões para agregar aulas práticas, *in loco*, em ambas as áreas. Também se aventou a possibilidade de vincular o trabalho da Auditoria ao de outros componentes do sistema regulatório do SUS, como planejamento e informação em saúde.

Impactos locais: experiências e propostas de desdobramentos

Na última oficina de avaliação, alguns depoimentos interessantes sobre os efeitos mais imediatos do curso foram relatados. São exemplos deles:

A turma da Escola de Saúde Pública do Estado do Rio Grande do Sul criou uma rede de comunicação, via whatsapp, entre as auditorias municipais, estadual e federal.

Na Bahia, a Auditoria do estado estabeleceu comunicação com a Escola Estadual de Saúde Pública Professor Francisco Peixoto de Magalhães Netto a fim de tratar da viabilidade de se replicar a formação com os auditores estaduais. Da mesma forma, no Maranhão, a Secretaria Estadual de Saúde convidou a Universidade Federal para formar nova turma fazendo uso do material pedagógico e das práticas do Curso Nacional.

Já o Instituto de Pesquisa Leônidas & Maria Deane (Fiocruz/ Amazonas) divulgou que pretende incluir a formação em sua grade de cursos regular e iniciou a abordagem do tema em outros cursos, como o da especialização em gestão.

Em São Paulo, no Cefor, o curso vem sendo replicado de forma regionalizada, e foram organizados dois fóruns estaduais de Auditoria e Ouvidoria. O primeiro, em Botucatu, trouxe grande visibilidade a essas áreas, pois houve a divulgação nos jornais, movimentou a cidade e

contou com a presença do secretário de Saúde e o do vice-prefeito. Com a finalidade de debater o tema Interface da auditoria e da ouvidoria na transparência, controle social e ferramenta de gestão, o fórum reuniu 82 pessoas; aberto a todo o estado, com convites para secretários municipais, auditores e ouvidores, durante o evento, não houve margem para dúvidas de que o trabalho da Ouvidoria precisava ser mais conhecido; em outras palavras, a área necessitava de mais visibilidade. O fórum, portanto, favoreceu esse reconhecimento e fortaleceu o fluxo entre os setores.

Ao final do encontro, foi possível perceber que a idealização para o segundo encontro já estava sendo gestada. Nesse intervalo, um questionário foi enviado às pessoas que participaram do primeiro fórum a fim de ser efetuada a avaliação inicial dos resultados. A abertura do segundo evento se deu com a apresentação desse levantamento. A cidade de Americana foi escolhida para sua realização. Tratou-se de um encontro de proporções ainda maiores que o primeiro, envolvendo 108 participantes. Uma vez que o tema do primeiro fórum ainda não estava esgotado, foi novamente tratado, o que impulsionou uma discussão sobre os rumos e desafios da Auditoria e Ouvidoria, bem como a integração entre os serviços.

Em ambos os fóruns, os participantes argumentaram a respeito da necessidade de envolver mais os gestores nessas questões. Por essa razão, a proposta do terceiro fórum vem acompanhada da decisão de investir mais esforços na divulgação do evento para os gestores, além de trabalhadores de outras áreas. Também se julgou necessário atrair mais trabalhadores da Auditoria, tendo em vista terem sido eles minoria entre os participantes.

Importante mencionar outra sugestão advinda do segundo fórum: a criação de um termo de referência para esses encontros, demonstrando ser bem interessante seu grau de organização, além de pressupor que os fóruns passarão a ocorrer regularmente.

Houve, ainda, outro desdobramento no estado: na capital, há uma proposta de criação de estágios com o intuito de possibilitar aos auditores do estado conhecer o trabalho desenvolvido no município de São Paulo, onde a interação entre Auditoria e Ouvidoria é considerada bastante eficaz.

Registra-se, também, que, na Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), logo após o término do curso, foi realizado o primeiro encontro estadual de Auditoria, na Feira de Ciência e Tecnologia da UFRN. Naquela ocasião, estiveram presentes cerca de 300 pessoas. O encontro resultou em uma ação concreta, uma vez que oportunizou desenvolver o primeiro curso de extensão para Auditores – atualmente, existe a demanda por um curso de especialização, em uma pós-graduação *lato sensu*. Um encontro de Ouvidorias do estado também foi organizado, e seus desdobramentos devem se fazer notar ao longo do ano, porque as pessoas formadas representam, hoje, um canal interessante para a avaliação formativa, atuando nas Secretarias Municipais no sentido de explicitar o potencial que o curso propiciou.

Ainda de acordo com depoimentos dos participantes do curso, na Escola de Saúde Pública do Estado de Goiás, a formação cumpriu os objetivos e trouxe resultados positivos na atuação da equipe técnica, especialmente no que diz respeito à elaboração e uniformização dos relatórios, no uso adequado do Sistema Nacional de Auditoria.

Já na Universidade do Estado do Pará (Uepa), discutiu-se o fato de que, no Estado do Pará, existem vários municípios com ouvidorias implantadas e, inclusive, estabelecido um fórum estadual de ouvidores. A sugestão dos participantes desse fórum é para que, futuramente, se possa oferecer outro curso nesses moldes, direcionado, no entanto, aos profissionais já em atuação. Tal sugestão foi também considerada pelo Núcleo de Educação e Formação em Saúde da Secretaria de Estado de Saúde do Espírito Santo, uma vez conhecido o interesse de que cursos

de atualização e aperfeiçoamento nessas áreas sejam difundidos para seus profissionais.

Munidos da experiência da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (ENSP/Fiocruz), ao final da Unidade de Aprendizagem 1, os alunos iniciaram a construção da “Carta Aberta dos Auditores e Ouvidores do Estado do Rio de Janeiro”, com reivindicações comuns aos componentes para a melhoria de suas ações. Findada a UA2, eles se reagruparam e finalizaram a carta, posteriormente postada num grupo criado pelos próprios alunos, sitiado no DATASUS, a fim de favorecer o diálogo e a troca de experiência entre eles. Os alunos também criaram uma página no facebook.

Movimento semelhante ocorreu na Escola de Saúde Pública do Estado de Santa Catarina, onde os alunos assinaram um documento intitulado “Carta de Auditores e Ouvidores”, com o propósito de ser encaminhado ao Ministério da Saúde.

Na Escola de Saúde Pública do Estado do Rio Grande do Sul, o grupo propôs a criação do Comitê Estadual a fim de organizar um seminário voltado para a avaliação, permanente formação, troca de experiências e apoio mútuo em relação ao trabalho da Ouvidoria e Auditoria. A Secretaria Municipal de Saúde de Santana de Livramento já se ofereceu para acolher a proposta.

Encaminhamentos e sugestões

Ao longo da oficina final de avaliação, um dos principais encaminhamentos foi a elaboração de um Projeto de Análise de Resultados da Implementação do curso. Objetiva-se, assim, medir de maneira sistemática, no futuro, os impactos na implantação de novas Ouvidorias e o fortalecimento das Auditorias existentes. Como o Cefor/SP já elaborou questionários para avaliação, sugeriu-se que tais instrumentos e métodos fossem compartilhados com os outros estados.

A necessidade de se criar um grupo de whatsapp, incluindo todos os coordenadores do curso, também foi cogitada. Além disso, decidiu-se encontrar alguma forma de criar um grupo de trabalho, fórum ou comunidade – ainda que apenas virtual – que reúna as pessoas envolvidas na realização do curso, incluindo os membros de todos os Grupos de Apoio dos estados. Grupo de e-mails, grupo fechado em redes sociais (a exemplo do facebook) e atuação em um blog foram possibilidades citadas, e a criação de um espaço como o da Rede Humaniza/SUS, uma das ideias mais bem aceitas.

Para o planejamento das ações, sugeriu-se que fosse adotado a matriz 'FOFA' (ou 'SWAT', na sigla em inglês), analisando, portanto, quais são as forças, oportunidades, fraquezas e ameaças. Considerada outra sugestão, o Planejamento Estratégico Situacional desenhar todas as operações que precisam ser realizadas, definindo prazos e as esferas de responsabilidade para cada uma delas. A Secretaria Técnica Executiva da RedEscola se propôs a colaborar na construção da matriz FOFA.

Por fim, foi bastante enfatizada a necessidade de realizar um estudo de egressos e de dimensionamento da repercussão dos efeitos do curso no processo de trabalho, tanto na Auditoria como na Ouvidoria.

Avaliação dos alunos

Os alunos participantes de ambas as ofertas também responderam a questionários de avaliação sobre diversas dimensões do curso.

Para a análise de avaliações, considerados os respondentes em cada uma das unidades: UA1, UA2 Auditoria e UA2 Ouvidoria. São informações mais relevantes:

A atuação dos facilitadores de aprendizagem foi classificada como bom ou muito bom por cerca de 95% dos alunos na UA1. Na UA2 Auditoria, esse porcentual foi de 97%, e, na UA2 Ouvidoria, de 92%.

Quadro 15 – Avaliação dos alunos quanto à atuação dos facilitadores de aprendizagem

Critérios de Avaliação	Unidades de Aprendizagem					
	UA1		UA2 – Auditoria		UA2 – Ouvidoria	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muito Bom	506	64	338	69	241	66
Bom	247	31	139	28	98	26
Razoável	29	4	9	2	25	7
Ruim	1	0	2	1	1	1
Muito Ruim	2	1	1	1	2	1
TOTAL	785		489		367	

Fonte: Questionários de Avaliação dos Alunos sobre a UA1 e UA2 – 2015

O método pedagógico também foi considerado bom ou muito bom pela maioria dos alunos: 92% na UA1; 95% na UA2 Auditoria; e 89% na UA2 Ouvidoria.

Quadro 16 – Avaliação dos alunos quanto ao método pedagógico

Critérios de Avaliação	Unidades de Aprendizagem					
	UA1		UA2 – Auditoria		UA2 – Ouvidoria	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muito Bom	460	58	302	61	226	60
Bom	271	34	169	34	109	29
Razoável	50	6	23	5	31	8
Ruim	6	1	3	0	7	2
Muito Ruim	1	1	0	0	2	1
TOTAL	788		497		375	

Fonte: Questionários de Avaliação dos Alunos sobre a UA1 e UA2 – 2015

Os conteúdos apreendidos foram bem avaliados por mais de 95% dos alunos, considerando todas as Unidades de Aprendizagem:

Quadro 17 – Avaliação dos alunos quanto aos conteúdos aprendidos

Critérios de Avaliação	Unidades de Aprendizagem					
	UA1		UA2 – Auditoria		UA2 – Ouvidoria	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muito Bom	481	60	308	63	247	67
Bom	283	36	158	32	104	29
Razoável	29	4	22	5	16	4
Ruim	2	0	0	0	0	0
Muito Ruim	2	0	0	0	1	0
TOTAL	797		488		368	

Fonte: Questionários de Avaliação dos Alunos sobre a UA1 e UA2 – 2015

Do total dos participantes da UA1, 79% classificaram o material didático-pedagógico como bom ou muito bom. Na UA2 Auditoria, esse percentual foi de 90%, e, na UA2 Ouvidoria, de 93%.

Quadro 18 – Avaliação dos alunos quanto ao material didático-pedagógico

Critérios de Avaliação	Unidades de Aprendizagem					
	UA1		UA2 – Auditoria		UA2 – Ouvidoria	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muito Bom	320	41	231	46	214	57
Bom	295	38	218	44	136	36
Razoável	120	15	40	8	21	6
Ruim	28	4	7	1	3	1
Muito Ruim	18	2	2	1	2	0
TOTAL	781		498		376	

Fonte: Questionários de Avaliação dos Alunos sobre a UA1 e UA2 – 2015

A TÍTULO DE SÍNTESE

A análise dos números alcançados evidencia o êxito do trabalho, já que atingiu 93% da meta de profissionais formados. Contemplados 548 municípios em todos os 26 estados brasileiros e no Distrito Federal, e a realização do curso envolveu 260 profissionais distribuídos entre facilitadores de aprendizagem, membros da Coordenação Nacional e pessoas implicadas na estrutura de governança: todos mobilizados em torno de um objetivo comum. A proposta de curso na modalidade à distância, elaborada durante a segunda oficina de avaliação, permite abranger o quantitativo ainda maior de participantes. Cabe, porém, analisar se há escala compatível com o investimento necessário.

Figura 21 – O curso em números



Fonte: RedEscola, 2015

Um dos maiores ganhos do projeto é a aproximação entre as áreas de Auditoria e Ouvidoria, o que leva ao crescimento da eficiência, eficácia e efetividade das ações. Essa integração foi percebida tanto no nível federal como no estadual. Favorecida, ainda, maior articulação entre as instituições formadoras, os participantes do curso e as Coordenações Nacionais e Estaduais dos dois componentes.

Ao se observar os resultados qualitativos, percebe-se ter sido necessário, e possível, transpor muitos desafios, e as pessoas e instituições envolvidas saíram do processo fortalecidas, orgulhosas e aspirando ao futuro. Ao término do curso, o desejo geral é que o momento não represente o fim do processo em si, mas apenas o encerramento de uma etapa. Estima-se que, a partir de tudo o que foi pensado, produzido e concretizado em mais de cinco anos de intenso trabalho, o curso possa se replicar, alcançando cada vez mais profissionais da Auditoria e da Ouvidoria no SUS.

Para tanto, é fundamental considerar que coordenadores estaduais, facilitadores de aprendizagem e, principalmente, os mil profissionais formados, possuem condições de se tornar, eles próprios, multiplicadores e facilitadores nas experiências futuras.

Além disso, é de extrema importância o fato de que o material pedagógico produzido on-line está à disposição de toda a sociedade. Fruto de mais de um ano de trabalho, agora, ele pode ser acessado gratuitamente no link <<http://rededeescolas.ensp.fiocruz.br/node/357>>.

Isto posto, institui-se com este trabalho a base para novos processos formativos na área.

Depoimentos

“O curso foi muito proveitoso, pois, além de qualificar o auditor e ouvidor, possibilitou integrar as atividades de auditoria e ouvidoria e ver que ambas possuem o mesmo objetivo.”

Escola Fiocruz de Governo/Distrito Federal

“Acho um curso interessante principalmente para quem está começando na área de Auditoria. Em relação ao primeiro módulo (etapa), uma sugestão seria para que o MS pensasse em fazer algo semelhante para novos servidores, pois dá uma visão da saúde pública e do SUS.”

Escola Fiocruz de Governo/DF

“Sugerimos mais encontros deste porte, para que nós, técnicos, tenhamos uma única finalidade, oferecer uma saúde de qualidade e resolutividade a todos os usuários do SUS, com transparência e universalidade.”

Universidade Federal de Alagoas/AL

“Este curso me fez ver que o SUS tem esperança, me apaixonei pela Ouvidoria, pois através dela vou poder contribuir para a melhoria da gestão e de melhores serviços para o cidadão.”

Universidade Federal de Alagoas/AL

“O curso alcançou seu objetivo tanto para aqueles que já têm experiência na área como para os iniciantes.”

Escola de Saúde Pública de Pernambuco/PE

“O curso foi excelente, o corpo docente tinha não só conhecimento teórico, mas prático também de muitos anos. Conhecem o SUS na ponta e a legislação como o todo.”

Universidade Federal de Roraima/RR

“A atualização deste conteúdo aprendido daqui a seis meses ou um ano ajudaria manter acesa a vontade de continuar o que aprendido.”

Universidade Federal de Roraima/RR

“Foi além das minhas expectativas, me fazendo repensar sobre o meu processo de trabalho no município que estou atuando.”

Universidade Federal de Roraima/RR

“O processo apresentado nos possibilita o conhecimento das fragilidades do trabalho na área da Saúde. Serve de espelho para nosso direcionamento e planejamento de saúde.”

Escola Tocantinense do SUS/TO

“Agora, eu tenho argumentos para defender o SUS.”

Escola Nacional de Saúde Pública/RJ

“Cheguei aqui pequena, vazia e não tinha a exata noção da importância do meu trabalho. Só tenho a agradecer a todos que me tornaram mais forte.”

Centro de Formação de Recursos Humanos do Estado de São Paulo/SP

REFERÊNCIAS

- BORDENAVE, J. D. Alguns fatores pedagógicos. [Apostila do curso de capacitação pedagógica para instrutor/supervisor da área da saúde – Ministério da Saúde. Coordenação-Geral de Desenvolvimento de Recursos Humanos para o SUS]. Brasília, 1994.
- BRASIL, 2006. Política Nacional de Educação Permanente em Saúde. Série B. Textos Básicos de Saúde. Série pactos pela Saúde 2006, v.9. Brasília: Ministério da Saúde.
- BRASIL. Lei Nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços 95 correspondentes e dá outras providências. IN: BRASIL. Ministério da Saúde. Gestão Municipal de Saúde: leis, normas e portarias atuais. Rio de Janeiro: Ministério da Saúde, 2001.
- BRASIL.1988. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado, 1998.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidora-geral do SUS. Guia de orientações básicas para implantação de ouvidorias do SUS. 2.ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2014. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publi-cacoes/guia_orientacoes_implantacao_ouvidoria_sus_2ed.pdf. Último acesso em: 23 fev. 2017.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria Geral do SUS. Manual das Ouvidorias do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2014. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publi-cacoes/manual_ouvidoria_sus.pdf. Último acesso em: 23 fev. 2017.

BRASIL, 2009. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. DGEP. Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa. ParticipaSUS/Ministério da Saúde – 2ª Ed. Brasília. Editora Ministério da saúde. 2009.

Curso Nacional de Qualificação de Auditorias e Ouvidorias do SUS: auditoria do SUS. /Organizado por Rosa Maria Pinheiro Souza. (et al). – Rio de Janeiro: FIOCRUZ/ENSP, 2014.

FREIRE, P. Pedagogia do oprimido. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

LIMA, P.; BARRETO, E. e LIMA, R. Formação Docente: uma reflexão necessária. Educere et Educare. Revista de Educação. Vol. 2 nº 4 jul./dez. 2007. P. 91-101.

LUDKE, L. e CUTOLO, L.R. Formação de docentes para o SUS – Um desafio sanitário e pedagógico. Sal & Transf. Soc., Florianópolis, v.1, n.1, p.88-89, 2010.

MERHY, E.E; FEUERWEKER, L.C.M.; CECCIM, R.B. Educación permanente em salud – uma estratégia para intervir em la micropolítica del trabajo em salud. Salud colect, La Plata, v.2, n.2, p.147-160, 2006.

OLIVEIRA, L.M.P.; LEITE, M.T.M. Concepções Pedagógicas. Módulo Pedagógico. Especialização em Saúde da Família – Modalidade a Distância. UMA-SUS UNIFESP, 2011.

OUVIDORIA-GERAL DO SUS. Disponível em: <<http://portalsaude.saude.gov.br/index.php/oinisterio/principal/secretarias/sgep/doges-de-partamento-de-ouvidoria-geral-do-sus/ouvidoria-geral-sus>>. Último acesso em: 23 fev. 2017.

SISTEMA NACIONAL DE AUDITORIA. Disponível em <<http://sna.saude.gov.br/historia.cfm>>. Último acesso em: 23 fev. 2017.

- VASCONCELOS, M. et al. Módulo 4: práticas pedagógicas em atenção básica a saúde. Tecnologias para abordagem ao indivíduo, família e comunidade. Belo Horizonte: Editora UFMG – Nescon UFMG, 2009. 70p.
- HARTZ, ZMA., org. Avaliação em Saúde: dos modelos conceituais à prática na análise da implantação de programas [online]. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 1997. 132 p. ISBN 85-85676- 36-1. Available from SciELO Books .
- SEMIM GM, Souza MCBM, Corrêa AK. Professor como facilitador do processo ensino-aprendizagem: visão de estudante de enfermagem. Rev Gaúcha Enferm., Porto Alegre (RS) 2009 set;30(3):484-91
- BOJER, M.M. et al. Mapeando Diálogos: ferramentas essenciais para as mudanças sociais. Mille Bojer... [et al.] ; tradução de Leonora Corsini. – Rio de Janeiro: Instituto Noos, 2010.

ANEXOS

INSTITUIÇÕES PARTICIPANTES

Região Sul

Rio Grande do Sul

A Escola de Saúde Pública do Estado do Rio Grande do Sul (ESP-RS) tem compromisso com a formação, a educação permanente, a pesquisa e a produção de conhecimentos em saúde em consonância com os preceitos constitucionais e éticos do SUS.

Ao longo dos anos, a ESP contribui para a formação dos trabalhadores da Saúde em diferentes cenários políticos, ampliando e diversificando sua área de atuação, incluindo cursos de pós-graduação, programas de residência médica e multiprofissional, aperfeiçoamento e educação profissional, bem como atividades de extensão.

Santa Catarina

Fundada em 2006, a Escola de Saúde Pública de Santa Catarina (ESP-SC) promove o estudo sistemático da saúde coletiva, tendo em vista a construção, o acompanhamento e a avaliação de estratégias voltadas ao ensino, no âmbito do SUS, no estado.

O processo educativo desenvolvido pela Escola busca contemplar as dimensões técnica e política da educação profissional para o setor Saúde, de acordo com as diretrizes do SUS e os princípios do processo de trabalho em saúde, em consonância com as diretrizes preconizadas pela Educação Permanente em Saúde. Com isso, a instituição busca formar cidadãos que atuem de maneira ética e humanizada.

Paraná

Elaborar e coordenar a Política de Educação Permanente em Saúde no estado, na intenção de contribuir com o fortalecimento no SUS, é a missão da Escola de Saúde Pública do Paraná (ESP-PR).

Sua criação data de 1958. Voltada à categoria médica com a formação de sanitaristas, sua atuação se estendeu também no preparo de outros profissionais, apoiando a implantação e desenvolvimento de programas, ações e serviços na área de Saúde Pública.

Em 1954, já havia sido instituído o Centro Formador de Recursos Humanos Caetano Munhoz da Rocha (CFRH), que, por meio do ensino profissionalizante, passou a atender as necessidades de formação em nível médio para o trabalho em saúde.

Desde 2011, ambos atuam em conjunto e, atualmente, vinculados à Secretaria de Estado da Saúde do Paraná, oferecem formação inicial, ensino profissionalizante e ensino superior em nível de pós-graduação *lato sensu* na área da Saúde.

Região Sudeste

Espírito Santo

O Núcleo Especial de Desenvolvimento de Recursos Humanos da Secretaria Estadual de Saúde (NUEDRH/SES/ES) tem por finalidade planejar, coordenar, assessorar e acompanhar as atividades relativas ao desenvolvimento de recursos humanos, direcionadas às necessidades específicas do SUS no estado. Seu propósito é elaborar projetos de educação permanente para os profissionais da Secretaria de Estado da Saúde, estabelecendo as relações de integração necessárias ao cumprimento de suas atividades.

Subordinado ao NUEDRH está o Núcleo de Educação e Formação em Saúde (NUEFS), que objetiva o planejamento, a regulação, a execução, o acompanhamento e o monitoramento de ações de formação técnica em saúde dos trabalhadores inseridos no SUS no estado.

Minas Gerais

Por meio de ações educacionais e de pesquisa, tendo a Educação Permanente em Saúde como referencial político-pedagógico, a Escola de Saúde Pública do Estado de Minas Gerais (ESP-MG) tem como missão fortalecer o SUS, produzir e disseminar conhecimentos para os usuários, trabalhadores e gestores.

Sua proposta pedagógica é aliar o ensino à prática de saúde. Com momentos de concentração educacional e posterior dispersão das atividades, os profissionais que passam pela ESP-MG voltam a seu trabalho com maior capacidade de reflexão sobre sua atuação. Logo, a concretização do aprendizado se faz na troca das experiências, em que cada aluno participa ativamente da construção do saber.

Ao longo de seus setenta anos, a ESP-MG realizou mais de 350 ações educacionais, incluindo cursos de especialização *lato sensu*, com participação de mais de 9 mil docentes e 300 mil alunos, trabalhadores do SUS e do Controle Social. Ressalta-se, ainda, o pioneirismo da Escola com o curso de Saúde Pública – o primeiro a ser acreditado no Brasil.

A ESP, um dos símbolos do sanitarismo em Minas Gerais e no Brasil, integra a Rede de Escolas Técnicas do SUS e a Rede Brasileira de Escolas de Saúde Pública.

Rio de Janeiro

Nascida em 1954, a Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (ENSP/Fiocruz) se dedica à formação profissional em saúde e ciência & tecnologia, atua em pesquisa, desenvolvimento tecnológico, formulação de políticas públicas e prestação de serviços de referência em saúde.

Oferece cursos de especialização e residência, além de mestrado e doutorado em Saúde Pública; Saúde Pública e Meio Ambiente; Epidemiologia em Saúde Pública; e Bioética, Ética Aplicada e Saúde Coletiva. São três as modalidades de qualificação profissional: atualização, aperfeiçoamento e formação continuada.

São Paulo

O Centro de Formação de Recursos Humanos do SUS Doutor Antônio Guilherme de Souza está vinculado à Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo. Seus objetivos são coordenar e orientar, técnica e pedagogicamente, as escolas técnicas do SUS na execução dos programas e projetos; elaborar diretrizes, estratégias e projetos específicos, na intenção de aplicar e aprimorar a política de desenvolvimento da força de trabalho em saúde; orientar cursos de capacitação específica para o desenvolvimento profissional, sobretudo em nível de pós-graduação, atuando com as instituições de ensino superior. Além disso, acompanhar os programas de estágios, promover o aprimoramento profissional aos trabalhadores de saúde e estágios para estudantes no âmbito do SUS no estado, assim como realizar trabalho integrado com escolas, centros formadores e outras instituições afins, com vista ao desenvolvimento de alternativas de formação profissional na área da Saúde.

Região Centro-Oeste

Mato Grosso

A Escola de Saúde Pública do Estado de Mato Grosso (ESP-MT) realiza cursos nas áreas de Formação Técnica e Pós-Técnica em Saúde e Cursos de Pós-Graduação em Saúde, bem como Cursos de Extensão, Pesquisa e Assessoria Técnica aos municípios de Mato Grosso para Projetos de Educação Permanente.

Mato Grosso do Sul

Promover a formação e educação permanente, pesquisa e extensão para o setor Saúde e afins é a missão da Escola de Saúde Pública Dr. Jorge David Nasser, da Coordenadoria Estadual de Educação na Saúde/SES/MS. A instituição fomenta, também, a inovação e produção tecnológica, além de buscar atender as necessidades locais, objetivando o desenvolvimento, sustentação e efetivação dos princípios do SUS no estado.

Oferece cursos de aperfeiçoamento/atualização, especializações, capacitações, residência e mestrado na área.

Distrito Federal

A Escola Fiocruz de Governo (EFG) realiza atividades formativas de quadros estratégicos para as Políticas Públicas de Saúde no cenário nacional e na Região Centro-Oeste. Localizada em Brasília/DF, a EFG vem trabalhando com a elaboração de práticas pedagógicas e curriculares inovadoras, de modo a desenvolver ações que utilizem, em seu processo, mediações tecnológicas e promovam a inter/transdisciplinaridade em saúde, dialoguem com o território, com a trajetória profissional/formativa e a prática dos trabalhadores nos serviços de saúde e a comunidade.

As atividades desenvolvidas na instituição são voltadas à formação em nível de pós-graduação *lato sensu* e *stricto sensu*. Além disso, na Fiocruz Brasília, está localizada a Secretaria Executiva da Universidade Aberta do SUS (UNA-SUS), que vem se configurando como importante parceira da Escola em relação ao fortalecimento do Ensino a Distância, auxiliando na ampliação e qualificação das ações de capacitação e educação permanente dos trabalhadores do SUS.

Goiás

Criada em 2005 para ser um espaço de coordenação, integração, definição de políticas, planejamento, gestão e execução dos programas de desenvolvimento dos servidores em saúde pública em Goiás, a Escola Estadual de Saúde Pública de Goiás Cândido Santiago (ESAP) abarca, ainda, o objetivo de promover articulação interinstitucional e estabelecer parcerias com instituições de ensino superior, de ensino técnico-profissional e outras instituições formadoras para o SUS.

Sua missão é promover a educação permanente dos trabalhadores da Saúde, com foco no fortalecimento do SUS e melhoria da qualidade de vida da população. A Escola forma servidores que atuam no SUS nas três esferas de governo, e suas áreas de atuação são: planejamento e operacionalização da Educação Profissional Técnica de Nível Médio e da Educação Permanente em Saúde; articulação com universidades e outras instituições de ensino para a execução de cursos de pós-graduação *stricto* e *lato sensu*; Residência Médica e Multiprofissional; internatos; estágios; e bolsas de estudos, bem como o fomento de pesquisas e publicações na área da Saúde, por meio de uma revista eletrônica (em fase de elaboração), no âmbito da Secretaria de Estado da Saúde.

Região Nordeste

Alagoas

Órgão de apoio acadêmico da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Alagoas (Ufal), o Núcleo de Saúde Pública (Nusp) data de 1989. Orientado pelos princípios da educação permanente, o Nusp busca formar e desenvolver pessoas críticas, reflexivas e éticas para atuar na área da Saúde Pública, contribuindo para o fortalecimento, defesa e consolidação do SUS no estado.

O núcleo oferece especializações, extensões, pesquisas, capacitações, assessoria técnica, atualizações e participações nos Conselhos de Saúde e Comissão de Educação Permanente.

Bahia

A Escola Estadual de Saúde Pública Professor Francisco Peixoto de Magalhães Netto (EESP), é parte da estrutura organizacional da Superintendência de Recursos Humanos da Saúde da Secretaria da Saúde do Estado da Bahia (SUPERH/SES/BA).

Sua missão é qualificar os servidores públicos e trabalhadores de saúde com vistas a melhorias no serviço de saúde prestado à população usuária do SUS. Esses trabalhadores estão distribuídos nos 417 municípios do estado e atuam em conformidade com as Políticas Públicas de Saúde e o perfil regional e epidemiológico das respectivas populações. A EESP oferece cursos de atualização, aperfeiçoamento e especialização.

Ceará

Com o objetivo de operacionalizar a política de Desenvolvimento de Pessoas para o SUS e compor uma rede – em parceria com universidades, escolas e cursos profissionalizantes – para formar trabalhadores que respondam às necessidades da população em relação à saúde, foi fundada a Escola de Saúde Pública do Ceará (ESP/CE) em 1993.

A ESP/CE desenvolve atividades no processo de capacitação e educação continuada de gestores para o sistema de saúde do estado. Como instituição de ensino superior, contribui na formação de profissionais ligados à área da Saúde e, mais que isso, tem constituído uma base de conhecimentos sobre o setor, disponibilizando-os sob a forma de cooperações com os municípios, com a própria Secretaria Estadual de Saúde, instituições de outros estados e órgãos internacionais.

Maranhão

O Departamento de Saúde Pública da Universidade Federal do Maranhão vem executando, desde a década de 1980, inúmeros cursos de pós-graduação *lato sensu*, a exemplo de especialização em Saúde Pública, Epidemiologia, Enfermagem do Trabalho, Medicina do Trabalho Planejamento em Saúde, Gestão Estratégia e Políticas Públicas em Saúde, Saúde da Família e Saúde Mental. Em 2007, instalou o Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Saúde Coletiva Capes 4. Recentemente, começou a promover cursos de especialização em Saúde Mental, especialização em Vigilância Sanitária, atualização em Auditoria e Ouvidoria do SUS e especialização em Gestão em Saúde. Suas principais áreas de formação são Saúde Coletiva e Ciências Sociais.

Paraíba

De caráter multidepartamental e interdisciplinar, o Núcleo de Estudos em Saúde Coletiva (Nesc) é um setor do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Trata-se de um órgão suplementar de apoio às atividades de extensão, pesquisa e ensino, no âmbito da graduação e da pós-graduação, com ênfase em Saúde Coletiva e Políticas Públicas em Saúde.

Atualmente, desenvolve iniciativas de formação e pesquisa em: Saúde Coletiva, Saúde Mental, Saúde do Trabalhador, Sistema de Acreditação Pedagógica em Saúde, Educação em Saúde, Controle Social em Saúde.

Pernambuco

O Centro de Pesquisas Aggeu Magalhães (Fiocruz/PE) é uma unidade técnico-científica e de ensino da Fiocruz sediada em Recife. Para o desenvolvimento de suas atividades, conta com lotação de pesquisadores do quadro próprio, além de bolsistas dos seguintes programas: Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública; Programa de Pós-Graduação em Biociências e Biotecnologia em Saúde e o Programa de Residência Multiprofissional em Saúde Coletiva. Apresenta estrutura para oferta de cursos e disciplinas a distância em todo o país, o que possibilita ampliar as articulações com outros programas *stricto e lato sensu* e aumentar as possibilidades de interação nos cursos presenciais por meio do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da EAD-Fiocruz-PE.

Piauí

Órgão vinculado ao Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Piauí (CCS/UFPI), o Núcleo de Estudos em Saúde Pública (Nesp) é voltado para o desenvolvimento da saúde coletiva e o

fortalecimento do SUS no estado. Um de seus objetivos é contribuir para a organização dos serviços da saúde mediante a formação de recursos humanos, especialmente nas áreas de Saúde Pública, Epidemiologia, Planejamento e Gestão de Sistema e Serviços de Saúde.

Rio Grande do Norte

O Núcleo de Estudos em Saúde Coletiva (Nesc) está vinculado ao Centro de Ciências da Saúde (CCS) e constitui uma interface da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) com o sistema de saúde, a outros órgãos públicos e à sociedade civil, na intenção de produzir e difundir conhecimentos que subsidiem políticas de saúde, processos de planejamento, gestão, atenção e avaliação da saúde. Representa o resultado do esforço coletivo e da aglutinação de docentes da UFRN com técnicos do sistema de saúde e representantes da sociedade civil para desenvolver tais objetivos institucionais.

Sua inserção no processo de construção e consolidação do SUS no Estado do RN tem se pautado pelo protagonismo em diversas iniciativas: no campo da formação/ensino, nas ações de extensão e no desenvolvimento de pesquisas/estudos. Além disso, participa de consultorias e assessorias a órgãos públicos e em inúmeros eventos da área da Saúde, como promotor, membro da comissão organizadora, componente da relatoria ou disponibilizando conferencistas e palestrantes.

Sergipe

A Fundação Estadual de Saúde (Funesa) integra a Administração Pública Indireta do Poder Executivo do Estado de Sergipe. Sua finalidade é prestar serviços de saúde de atenção básica, promoção, prevenção e proteção da saúde coletiva e individual, de formação profissional e educação permanente na área da Saúde Pública. É responsável por manter a Escola Técnica de Saúde do SUS em Sergipe (ETSUS-SE).

Região Norte

Acre

Considerada referência de qualidade em ensino pesquisa e extensão para toda a sociedade acreana, a Universidade Federal do Acre (Ufac) é a única universidade pública do Estado do Acre e conta com mais de 12 mil alunos matriculados em 45 cursos de graduação. Os cursos se distribuem em seus três *campi* - Rio Branco, Cruzeiro do Sul e Brasiléia - e em núcleos localizados em Feijó, Xapuri, Brasiléia, Tarauacá e Plácido de Castro. Está localizado na Ufac o maior laboratório natural do Estado do Acre, o Parque Zoobotânico, que possui mais de 200 hectares de extensão. A Ufac contempla programas de pesquisa, bem como projetos de extensão universitária nas diversas áreas do conhecimento humano, com programas de pós-graduação em níveis de mestrado e doutorado.

Para atender a essa demanda acadêmica, em suas instalações, há uma biblioteca com mais de 170 mil exemplares e uma editora própria, a Edufac, com mais de 100 obras publicadas. Em 2014, a Ufac, ao completar 50 anos de história e 40 anos de federalização, sediou o maior evento de Ciência e Tecnologia do Brasil: a sexagésima sexta reunião anual da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência (SBPC), com repercussão nacional para a universidade.

Amapá

Com sede em Macapá e *campi* distribuídos em quatro municípios, a Universidade Federal do Amapá (Unifap), na área da Saúde, oferece graduação em Farmácia, Medicina, Enfermagem, Educação Física e Fisioterapia. Além disso, especializações em Saúde Mental e Saúde Coletiva, mestrados em Ciências da Saúde, Ciências Farmacêuticas e Inovação Farmacêutica.

Amazonas

O Instituto Leônidas e Maria Deane (ILMD) é uma unidade técnico-científica da Fundação Oswaldo Cruz na Amazônia. Sua missão é contribuir para a melhoria das condições de vida e saúde das populações amazônicas e para o desenvolvimento científico e tecnológico regional, integrando a pesquisa, a educação e ações de saúde pública. Para tanto, são estabelecidas parcerias com instituições de ensino e pesquisa da região que proporcionam o desenvolvimento de projetos de caráter multidisciplinar e interinstitucional, gerando dados essenciais para a criação de políticas públicas que se distinguem pela melhoria da qualidade de vida da sociedade em geral.

Sua atuação se dá na geração de conhecimentos nos campos da Biologia, da Saúde Coletiva, da Medicina Tropical e das Ciências Sociais, bem como em outras ciências correlatas, que atendem às especificidades da Região Amazônica. A capacitação e formação de recursos humanos em suas áreas de competência também são prioridades para o ILMD, à medida que se fortalecem os grupos de pesquisa locais e inter-regionais.

Pará

Nascida da fusão das faculdades estaduais de Enfermagem, Medicina, Educação Física e Educação, a Universidade do Estado do Pará (Uepa), desde essa associação, desenvolve ações de ensino, pesquisa e extensão nas áreas da Saúde, Educação e Tecnologia.

Hoje, são mais de 16 mil alunos matriculados nos 25 cursos de graduação, cursos a distância e na pós-graduação *lato* e *stricto sensu*. Está presente nas seis microrregiões geopolíticas do Estado do Pará, chegando a 10 das 12 regiões de integração do estado. Desenvolve suas atividades em cinco *campi* na capital e em mais 15 municípios e conta, ainda, com as ações da Editora Universitária e do Centro de Ciências e Planetário.

Rondônia

A Universidade Federal de Rondônia (Unir), criada em 1982, tem *campi* distribuídos em oito municípios do estado, dedicando-se a atividades no tripé ensino-pesquisa-extensão em diversas áreas de formação. Oferece cursos de graduação e pós-graduação em várias áreas. Na Saúde, graduação em Educação Física, Enfermagem, Medicina e Psicologia; na pós-graduação, mestrado em Psicologia, mestrado profissional em Ensino em Ciências da Saúde, mestrado Profissional em Saúde da Família, mestrado e doutorado em Biologia Experimental.

Roraima

Com dez centros didáticos/institutos, dentre eles o Centro de Ciências da Saúde (CCS), cuja principal função é a integração dos diversos cursos de saúde que o compõem, a Universidade Federal de Roraima (UFRR) proporciona a formação de profissionais de saúde capacitados para a atuação multiprofissional e o cuidado integral à saúde.

O CCS oferece dois cursos de graduação: Medicina e Enfermagem. Internamente, professores e acadêmicos estão envolvidos em programas e projetos de extensão e pesquisa registrados na instituição, que atendem à comunidade com ações de Educação em Saúde.

Tocantins

A Escola Tocantinense do Sistema Único de Saúde Dr. Gismar Gomes (ETSUS-TO) é o setor responsável pela gestão das políticas de Educação Permanente e Educação Profissional no Estado do Tocantins. Uma de suas atribuições nucleares é a gestão da educação na Saúde no que tange à descentralização da política com conseqüente fortalecimento dos municípios, integração ensino-serviço e atendimento às responsabilidades sanitárias estaduais.

A instituição cumpre um papel catalisador na mudança dos processos de trabalho e na transformação das práticas no estado. Além disso, possibilita a autonomia e protagonismo dos trabalhadores da Saúde por meio da utilização de metodologias ativas que permitam a reflexão dos problemas inerentes a seu *locus* de produção de saúde.

RELAÇÃO DOS FACILITADORES

UA1

Adelina Feijão

Ana Tânia Lopes Sampaio

Andréa Nunes da Costa

Andrea Tribeck Ferreira

Anselmo Dantas

Antonio Medeiros Junior

Aparecida Bueno Nogueira

Cláudia Menezes Santos

Cleiry Simone Moreira da Silva

Denise de Oliveira Lusena

Dulce Aurélia de Souza Ferraz

Eliana Pasini

Elizabeth de Arruda Pinto

Esron Soares Carvalho Rocha

Estanislau Paulo Klein

Francini Lube Guizardi

Francis Deon Kich

Francisco Jander de Sousa Nogueira

Gabriel Calazanz Baptista

Garibaldi D. Gurgel Jr.

Geny Catarina F.Rodrigues

Giselle Silva Lima Moreira

Isa Maria Hetzel de Macedo

Isabel Cristina Cavalcanti

Carlos Janildes Inácio dos Santos

Jean Alves de Souza

Jeane Ribeiro de Oliveira

Jorge Otávio Maria Barreto

José Antônio Cordeiro da Silva

José da Paz Oliveira Alvarenga

José Dias Júnior

José Ivo dos Santos Pedrosa

Laíse Rezende de Andrade

Linvalda Rodrigues Henriques de Araújo

Lucélia Borges de Abreu Ferreira

Luis Antonio Silva

Luiz Carlos Marinho

Manuella Carvalho Feitosa

Marcia Cavalcante Vinhas Lucas	Miranice Nunes dos Santos Crives
Marcos Antonio Pellegrini	Nara Luzia Silveira Coelho
Margarete Gaban	Neill José Sorge Boaretti
Margarete Pereira Cavalcante	Nery Cunha Vital
Maria Catarina da Rosa	Rodrigo Martins da Costa
Maria Cristina Rodrigues Gil	Rosana Oliveira do Nascimento
Maria Doalice de Souza	Solange Glória Oliveira
Maria Ieda Gomes Vanderlei	Stella Maris Malpici Luna
Maria Francisca Santos Abritta Moro	Sueli Alves Castanha
Mariana Vercesi de Albuquerque	Tauani Zampieri Cardoso
Marisa Auxiliadora Dorileo Negretti	Vera Lucia Peruchi
Marlucilena Pinheiro da Silva	Wagner Aparecido da Silva
Michelly Fernanda Oreira de A. Monteiro	

UA2 – Auditoria

Adafran do Carmo	Frederico Frederique Silvério
Ana Cecília Bastos Stenzel	Giselle Silva Lima Moreira
Ana Luisa Pinto de Matos	Itaguacy Maria Soares de Souza
Aparecida Bueno Nogueira	Jair da Costa Matos
Auriekson Noronha Queiroz	Jane Maria de Oliveira Barros
Clonaldo Santos Soares Menonça	Lucena Jorge Luiz Sayde de Azevedo
Deborah Dourado	José de Medeiros Brito
Dione Alencar Simons	José Marcos Akamine
Edna das Graças Marinho	Joseney Raimundo Pires dos Santos
Ednir Dantas de Castro Ribeiro	Liliane Ocalxulk
Elizabeth Winte Schockness	Luana Gonçalves Geheres
Emiliana Akiko Kohatsu	Ludmyla de Melo Costa Ferreira
Fábio Sólton Tajra	Margarete Gaban

Maria da Glória Gonçalves
da Silva Dourado
Maria do Desterro Fernandes
Diniz Catão
Maria do Socorro Bezerra Mateus
Maria Lucia de Freitas
Maria Madalena Amado Liberio
Mariana Magalhães de Souza
Mario Lobato da Costa
Mirlene Moraes de Souza

Nancy Filgueiras da Costa
Nara Luzia Silveira Coelho
Olivia Pacheco Vasconcelos
Paulo Cesar Barros Ferreira
Ricardo Ernestino da Silva
Rosely Soares da Silva Simões
Silvia Letícia N.da Silva
Wagner Aparecido da Silva
Yohan Garcia de Souza

UA2 – Ouvidoria

Ana Carolina Muller
Ana Lucia da Silva Pessanha
Ana Paula Girão Lessa
Andréa Nunes da Costa
Anne Nayara Silva de Almeida
Aparecida Nelcy Torres
Carmem Lucia Pádua Piccirillo
Celurdes Alves de Carvalho
Delnete Maria da Conceição
Gadelha Campos
Edelma Lene Peixoto Tibúrcio
Eliane Simeão De Oliveira
Emiliano Delgado Neto
Fernanda Bernardo Martins
Flávia Souza Viana
Guadalupe Lazcano Móres

Jadiael Alexandre de Souza
Jane Maria de Oliveira Barros Lucena
Janildes Inácio dos Santos
Jorge Luiz Sayde de Azevedo
José Dias Júnior
Juliana Nascimento da Silva
Lia Trindade Borges
Lindemberg Oliveira de Araújo
Lívia Nascimento de Sousa
Luana Gonçalves Geheres
Lucas Betti de Vasconcelos
Ludmille Sampaio Barbosa
Luiz Carlos Marinho
Marcia Lopes Silva
Marconi Moura de Lima
Maria Alcilene Figueiredo

Maria do Socorro Silva Novais
Maria Jone Sousa Lima Barreto
Maria Margarete Menezes Neiva
Maria Nicéa Santos Branco
Mario Lobato da Costa
Marisa Auxiliadora Dorileo Negretti
Mércia Pinheiro Rodrigues
Musa Denaise de Sousa Morais de Melo
Nanci Barba Lazcano Sbalchiero
Natália Azevedo de Melo
Neiva Silva de Carvalho
Norma Celiane Cosmo
Patrícia Camargo Ferreira

Paulo Capparelli Junior
Prisciliana Carol Silva Correia Rosendo
Rafael Vulpi Calliani
Renata Ramos
Rogério Rodrigues Daniel
Silvana Teixeira Feitosa
Solange Ventura Biato
Thianne Karine Peres Lima
Valdez Santos Azevedo
Valniza Araujo da Silva
Vanessa de Santana Santos
Vera Lucia Peruchi

GRUPO DE APOIO AUDITORIA

Alfredo Schechtman
Marivania Fernandes Torres
Jaqueline Rico Coque
Adriana Assis Miranda

GRUPO DE APOIO ENSP/REDESCOLA

Andreza Cardoso Fialho Santos
(in memoriam)
Alex Bicca Correa
Denise da Conceição Almeida
Luana Furtado Carvalho
Patrícia Pol Costa
Rosângela Costa Carvalho
Régis Souza de Carvalho

COORDENAÇÃO NACIONAL

Maria Francisca Santos Abritta Moro
MS/SGEP/Doges

Adelina Maria Melo Feijão
MS/SGEP/Denasus

Rosa Maria Pinheiro Souza
ENSP/Fiocruz/STE RedEscola

Francisco Gaston Salazar Munoz
ENSP/Fiocruz/STE RedEscola

RELAÇÃO DOS COORDENADORES E DOS SECRETÁRIOS EXECUTIVOS

Norte

Universidade Federal do Acre – Ufac
Andréia Moreira de Andrade – Coordenação Estadual
Maria Josineia Arruda Sabóia – Secretária Executiva

Instituto Leônidas & Maria Deanne – Fiocruz AM
Aldemir Lima Maquiné – Coordenação Estadual
Luana da Silva Seixas – Secretária Executiva

Universidade Federal do Amapá – Unifap
José Luiz Picanço da Silva – Coordenação Estadual
Dirley Cardoso Moreira – Secretária Executiva

Universidade do Estado do Pará – Uepa
Eugênia Suely Belém de Sousa – Coordenação Estadual
Sônia Suely da Silva Ferreira – Secretária Executiva

Universidade Federal de Rondônia – Nusau/Unir
Letícia Leite dos Santos – Coordenação Estadual
Jéferson Araújo Sodré – Secretário Executiva

Universidade Federal de Roraima – UFRR
Calvino Camargo – Coordenação Estadual
Dalila Marquesa Lemos – Secretária Executiva

Escola Tocantinense de Saúde Pública
Fabíola Sandini Braga – Coordenação Estadual
Laudecy Alves do Carmo Soares – Secretária Executiva

Centro-Oeste

Fiocruz Brasília
Ana Silvia Pavani Lemos – Coordenação Estadual
Taisa de Souza Lessa – Secretária Executiva

Escola de Saúde Pública do Estado de Goiás
Alessandra Rodrigues de Almeida Lima – Coordenação Estadual
Cleide Silveira de Azevedo – Secretária Executiva

Escola de Saúde Pública do Mato Grosso
Ana Paula Corrêa Girardi – Coordenação Estadual
Deise Gonçalves Meneses de Freitas – Secretária Executiva

Escola de Saúde Pública do Mato Grosso do Sul
Aparecida Bueno Nogueira – Coordenação Estadual
Ricardo Alexandre Soares do Amaral – Secretário Executiva

Nordeste

Núcleo de Saúde Pública – Nusp/Ufal
Tereza Angélica Lopes de Assis – Coordenação Estadual
Quitéria Silva do Nascimento Torres – Secretária Executiva

Escola Estadual de Saúde Pública Prof. Francisco Peixoto de Magalhães
Andrea de Anunciação Gomes – Coordenação Estadual
Sara Almeida – Secretaria Executiva

Escola de Saúde Pública do Ceará
Luzia Lucélia Saraira Riveiro – Coordenação Estadual
Preciane Martins Chaves – Secretária Executiva

Universidade Federal do Maranhão – Departamento de Saúde Pública
Nila da Conceição Cardoso – Coordenação Estadual
Regina Carvalho – Secretária Executiva

Núcleo de Estudos em Saúde Coletiva – Nesc/CCS/UFPB
Roberto Teixeira Lima – Coordenação Estadual
Antônia Gomes Chacon – Secretária Executiva

Centro de Pesquisas Aggeu Magalhães
Islândia Carvalho – Coordenação Estadual
Lindinalva Maria Menezes – Secretária Executiva

Universidade Federal do Piauí – Núcleo de Estudos em Saúde Pública
Osmar Cardoso – Coordenação Estadual
Matilde Marques Barbosa – Secretária Executiva

Universidade Federal do Rio Grande do Norte – Núcleo de Estudos em Saúde Coletiva
Roberval Edson Pinheiro Lima – Coordenação Estadual
Odécia Medeiros da Costa Oliveira – Secretária Executiva

Funesa – Fundação Estadual de Saúde
Secretaria de Estado da Saúde de Sergipe
Andreia Maria Borges Iung – Coordenação Estadual
Soraya Dantas de Moraes – Secretária Executiva

Sudeste

Secretaria de Estado de Saúde do Espírito Santo
Núcleo de Educação e Formação em Saúde
Ana Kelly Lugon – Coordenação Estadual
Angélica Loiola Barros Caxias – Secretária Executiva

Escola de Saúde Pública de Minas Gerais
Lavine Souza Oliveira – Coordenação Estadual
Marcele Dayrell Campos – Secretária Executiva

Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca
Patricia Pol Costa – Coordenação Estadual
Denise Conceição de Almeida – Secretária Executiva

Centro de Formação de RH para o SUS da SES/SP
Antônio Carlos Paes Machado – Coordenação Estadual
Caroline Midori Morita – Secretária Executiva

Sul

Escola de Saúde Pública do Estado do Paraná
Wladimir Cid Bastos Gonçalves – Coordenação Estadual
Fláviane da Costa Galvão – Secretária Executiva

Escola de Saúde Pública do Rio Grande do Sul
Núcleo de Estudos em Saúde Coletiva
Patricia Genro Robinson – Coordenação Estadual
Rejane Maria Melo de Carvalho – Secretária Executiva

Escola de Saúde Pública de Santa Catarina
Valmira Silveira dos Santos – Coordenação Estadual
Joice Margoni Moraes Menezes Rosado – Secretária Executiva

Este livro foi impresso pela Smart Printer, para
Escola de Saúde Pública Sergio Arouca/Fiocruz

Utilizaram-se as fontes ITC Franklin Gothic e Cambria na composição
em papel Offset 90g/m² para o miolo e Supremo 250 g/m² para a capa

Abril, 2017

“Esta publicação é uma obra coletiva em que cada um dos atores envolvidos contribui com seu esforço, engajamento, experiência e compromisso ético com o SUS. Graças à dedicação de todos esses atores, o legado desse projeto é imensurável.”

Os organizadores



MINISTÉRIO DA
SAÚDE

