

Sônia Portella do Canto

**Educação e comunicação em Saúde:
um desafio para o SUS.**

Projeto de pesquisa apresentado como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Informação Científica e Tecnológica em Saúde do Curso de Informação Científica e Tecnológica em Saúde do Grupo Hospitalar Conceição em parceria com a Fundação Osvaldo Cruz – Fiocruz.

Orientadora: Prof.^a Ms. Vera Lúcia Pasini

Porto Alegre

2008

“Nos momentos de mudança, as pessoas que aprendem herdarão a terra; enquanto aquelas que pararam de aprender descobrirão que estão muito bem equipadas para lidar com um mundo que não existe mais.”

Eric Hoffer

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	5
1 OBJETIVOS.....	9
1.1 OBJETIVO GERAL.....	9
1.2 OBJETIVO ESPECÍFICO.....	9
2 CONTEXTUALIZAÇÃO TEÓRICA.....	10
3 METODOLOGIA.....	13
3.1 MÉTODO.....	13
3.2 LOCAL E PERÍODO.....	13
3.3 PRODUÇÃO DOS DADOS.....	13
3.4 PROCEDIMENTOS.....	14
3.5 ASPECTOS ÉTICOS.....	14
4 CRONOGRAMA.....	16
5 ORÇAMENTO.....	17
REFERÊNCIAS.....	18
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO SEMI-ESTRUTURADO AOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE.....	19
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO SEMI-ESTRUTURADO AOS USUÁRIOS.....	21
APÊNDICE C – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	24

Introdução

No Brasil, protagonizamos uma experiência inovadora de construção de direitos de cidadania, ao adotarmos políticas sociais universais na Constituição Federal de 1988, nas quais a saúde ganhou destaque. Nela estabeleceram-se as normativas jurídico-normativas, com princípios doutrinários e operacionais, como: universalidade, descentralização, integralidade, equidade e participação da comunidade, estabelecidos na Lei Orgânica de Saúde nº 8080/90, a qual configurou-se como uma definição jurídico-normativa e organizativa da política de saúde do Estado brasileiro, denominado de Sistema Único de Saúde (SUS).

A complexidade do ideário do SUS, suas leis e normas, e as dificuldades enfrentadas para sua implementação fizeram deste Sistema um modelo de democracia para o mundo, uma utopia possível para um país em desenvolvimento e um objeto desconhecido para alguns sujeitos que nele operam.

Criado para atender a todos os cidadãos, é responsável pela maior política de inclusão social no país. Por ser um Sistema tão grande, tão abrangente, torna-se também vulnerável a inúmeros problemas em sua implantação.

A organização dos profissionais de saúde enfatizava o trabalho em equipes multiprofissionais, compostas por trabalhadores que possuem não só diferentes formações, mas também diferentes níveis educacionais.

A variedade e heterogeneidade dos componentes da equipe aumentam a complexidade da organização do serviço de saúde bem como a multiplicidade de atores com diferentes formações e responsabilidades implica processos de trabalhos distintos.

A formação distinta dos profissionais não garante um atendimento integral ao usuário, e os diferentes processos de trabalho numa mesma equipe não garantem a continuidade das ações.

Conforme Gomes, Pinheiro e Guizardi (2005, p.115),

“o trabalho em equipe ocorre a partir do estabelecimento de relações entre pessoas, em que o usuário incluído nesse processo passa a ser o protagonista, em torno do qual e com o qual os profissionais agirão em concerto para produção de sua saúde”.

Porém nossa vivência em uma Unidade de Saúde, tem demonstrado que o profissional de saúde ainda não está inserido em uma estratégia de construção e compreensão do SUS. Por isso, entendemos a importância de desenvolver a educação permanente, com o propósito de transformar as práticas de atenção à saúde e estimular a participação popular.

Educação permanente entendida como

“aprendizagem-trabalho, aquela que acontece no cotidiano das pessoas e das organizações, a partir dos problemas enfrentados na realidade e levando em consideração os conhecimentos que as pessoas já têm”. Brasil, 2005, (p.11).

Assim sendo, o tema educação permanente é assunto que vem preocupando os órgãos governamentais responsáveis pelo gerenciamento do Sistema Único de Saúde, que, através da comunicação, estabelecer uma relativa uniformidade de conhecimento, opiniões, crenças e sentimentos numa dada coletividade. Assim, tomaremos a definição de comunicação, conforme Moreira, *et al* (2001, p. 51), como

“participação, informação, aviso, transmissão, ligação, passagem, convivência, comunhão, compondo um processo pelo qual as idéias e sentimentos se transmitem de indivíduos, tornando possível a interação social”.

Superar as concepções tradicionais de educação, informação e construir uma cultura crítica entre profissionais da saúde, capaz de levar adiante práticas inovadoras e ativas neste terreno são questões consideradas fundamentais para a efetivação das mudanças necessárias à implementação da educação permanente em saúde, que propõe o pensamento crítico como indispensável para mudanças de sua prática diária.

Tendo em vista as transformações fundamentais que estão ocorrendo no mundo do trabalho, desencadeadas pelas grandes inovações, sejam tecnológicas ou organizacionais, cada vez mais é exigido dos profissionais uma capacidade de diagnosticar e solucionar problemas, de tomar decisões, de criar, de intervir, de trabalhar em equipe, de auto-organizar-se e de reconstruir-se num ambiente em constante modificação.

Toda transformação constitui-se por um rompimento de determinados valores, que começam a decair, esgotar-se, e os novos valores começam a buscar a plenitude causando uma mudança. E a sociedade encontra-se em constantes mudanças.

A educação permanente e informação que se quer abordar, neste trabalho de pesquisa, não é a educação na forma de alfabetizar, mas sim uma educação da cultura, do conhecimento e da informação buscando promover a transformação de conceitos e de modos de ser/fazer.

Consideramos o caminho mais longo, mais árduo, porém é o único caminho capaz de provocar as desejadas e necessárias transformações. Para que novas mudanças ocorram, são necessárias profundas transformações nos diferentes âmbitos da atenção em saúde, na operacionalização das políticas de saúde, na gestão e na participação do usuário.

Estas transformações somente serão possíveis se buscarmos permanentemente a contribuição de todos os envolvidos que integram a o sistema de saúde para que

todo e qualquer atendimento à saúde, do mais simples ao mais complexo, seja realizado de modo a proporcionar, dentro dos limites da imperfeição humana e de certos imperativos sociais, a existência de um vínculo, alcançado mediante a consideração de que ambos, quem presta o serviço e quem o recebe são pessoas, cidadãos, potencialmente capazes de compartilhar de um conjunto de valores éticos que levam em conta os ideais de bem-comum, de justiça e da necessidade de se praticar ações úteis e produtivas. L'ABBATE, 1997, (p.267).

Para fins deste projeto de pesquisa buscaremos focar a investigação nas ações da atenção básica envolvendo equipe e comunidade.

Nossa experiência em uma unidade de saúde através de observações diárias impulsionou-nos a desenvolver um trabalho dirigido aos profissionais da saúde para modificar a situação de profissionais desarticulados, desinteressados, desacreditados, e como não falar sobre a desmoralização que os profissionais de saúde sofrem, pela repercussão trazida pela mídia, quase que diariamente, e pelo desconhecimento do embasamento teórico/jurídico/administrativo do Sistema Único de Saúde, ao contrário do usuário, que cada vez mais busca informa-se sobre seus direitos estabelecidos em lei, causando conflitos e desgastes que geram sofrimentos para ambos.

Segundo Freire (1983, p. 33),

não há transformação que não implique um ponto de partida, um processo e um ponto de chegada. Todo amanhã se cria num ontem, através de um hoje. De modo que o nosso futuro baseia-se no passado e se corporifica no presente. Temos de saber o que fomos e o que somos, para saber o que seremos.

O Sistema de Saúde brasileiro teve, na história do país, vários momentos e passou por muitas transformações até chegar ao atual modelo, com o propósito de prestar um atendimento mais humanizado e baseado nos princípios da integralidade, equidade, universalidade e participação da comunidade.

Segundo Campos, 1997 (p.242),

defender a vida é o que assegura o valor do trabalhador em saúde e, portanto, a ética dos profissionais de saúde não poderia estar baseada em outro princípio que não fosse o de defesa da vida. A defesa da vida deveria constituir componente obrigatório do campo de responsabilidade de todo e qualquer profissional de saúde.

Entendemos, assim, que a capacitação da equipe, os conteúdos e as tecnologias a serem utilizados devem ser determinados a partir da observação dos problemas que ocorrem no dia-a-dia do trabalho e que precisam ser solucionados para que o serviço prestado ganhe qualidade, e o usuário fique satisfeito com o atendimento recebido, oportunizando uma profunda reflexão sobre o assunto: SAÚDE.

A educação permanente e a comunicação possibilitarão aos atores uma reflexão sobre si mesmos, sobre as demais pessoas que trabalham na saúde e sobre o desenvolvimento da instituição.

Além disso, reforçarão as relações interpessoais com o gestor local, com usuário e com os demais serviços que integram o sistema, compreendendo a utilidade e a necessidade de cada um dos atores no processo de trabalho que compõe o Sistema Único de Saúde, fazendo com que estes possam enxergar com outros olhos a participação dos usuários.

Os objetivos deste projeto envolvem a avaliação da satisfação dos usuários com a atual forma de atendimento prestado e levantar necessidade de capacitação dos profissionais da atenção básica para o desenvolvimento de um projeto de educação permanente que vise qualificar a atenção em saúde aproximando-a cada vez mais dos princípios da integridade, equidade e participação da comunidade, através de ações mais humanizadas.

Este propósito nasceu de fatos vivenciados e observados no cotidiano do trabalho, com o intuito de oferecer um espaço de discussão e reflexão sobre o trabalho em saúde. Este espaço poderá contribuir para a desalienação dos profissionais, provocada pela fragmentação do processo de trabalho em saúde, pelo desconhecimento da complexidade do Sistema, pela fragilidade e falta de identidade do trabalhador de não se perceber como parte do SUS.

1 Objetivos

1.1 Objetivo Geral

Avaliar a satisfação dos usuários com a atual forma de atendimento prestado em uma Unidade Básica de Saúde (UBS) da Secretaria Municipal de Porto Alegre e levantar necessidade de capacitação dos profissionais de saúde visando promover ações de educação permanente que qualifiquem a atenção na perspectiva da integralidade e humanização em saúde.

1.2 Objetivos Específicos

- a. Conhecer a avaliação dos usuários quanto à atenção em saúde prestada pelos profissionais de saúde na Unidade Básica de Saúde;
- b. Realizar ações de educação permanente para qualificação do trabalho em saúde dos profissionais envolvidos;
- c. Oportunizar ao servidor, através de ações de educação permanente e comunicação, uma reflexão e compreensão sobre seu papel pessoal/profissional/social, buscando sua autonomia, e o respeito a valores éticos;
- d. Avaliar as mudanças produzidas pelo processo de educação permanente na atenção aos usuários da Unidade de Atenção Básica, segundo avaliação dos mesmos.

2 Contextualização Teórica

O presente projeto justifica-se concebendo a necessidade de motivar os participantes, a responsabilizando-os pela participação da formação profissional, como compromisso fundamental para uma renovação da prática, entendida como fundamental para o processo de mudanças na perspectiva da construção de uma nova mentalidade da equipe para desenvolver um trabalho em saúde de qualidade ao usuário. O uso da comunicação como ferramenta poderá auxiliar no diagnóstico e solução de problemas diários relacionados à saúde, reconstruindo maior satisfação ao usuário e mais motivação aos profissionais.

Nesta perspectiva, a capacitação pedagógica necessária possibilitará aos participantes uma análise crítica do seu cotidiano, levando em conta os seus pressupostos e o reconhecimento de suas potencialidades e limitações. Esta capacitação ainda auxilia a construção conceitual da prática do trabalho em equipe decorrente de um esforço de mudar o trabalho, meramente técnico, para um trabalho com interação social entre profissionais e usuários.

Desta forma, o aprendizado levará as pessoas a desenvolverem habilidades de observação, análise, avaliação, cooperação entre os membros do grupo e superação de conflitos, além de possibilitar o desenvolvimento de tecnologias culturalmente compatíveis. Neste sentido, Freire (1983,p.56), aponta caminhos para a construção de um sujeito em estado permanente de aprendizado, quando refere:

“Aprendendo a aprender, aprendendo a ensinar e ensinando a aprender, o adulto aprende aquilo que faz, é o sujeito de sua aprendizagem e constrói seu próprio conhecimento”.

Desencadear um processo de Educação Permanente e Comunicação em Saúde, dirigida aos profissionais nos serviços de saúde, visa iniciar uma reflexão sobre o processo de trabalho de cada um que integra a equipe de saúde, na Unidade Básica de Saúde (UBS) .

Esta tomada de consciência permite ao homem transformar a realidade cada vez mais urgente. Na medida em que os homens, dentro de sua sociedade, vão respondendo aos desafios do mundo, vão temporizando os espaços geográficos e vão fazendo história pela sua atividade criadora. Segundo Gomes, Pinheiro, Guizardi baseado em Schwartz, 2000, (p.112), afirma que

toda atividade de trabalho é sempre ‘encontro’ mais do que isso, é encontro de encontros, já que reúne a história dos dispositivos técnicos, dos protocolos, a história de vida do sujeito que a realiza um modo particular de utilização, seja pessoal ou coletivo, que remete à combinação de sujeitos singulares com histórias singulares. A atividade humana sempre se

dá a partir da relação dialética entre registros onde acontece a antecipação e o confronto com a realidade.

Educação e Comunicação em Saúde é uma prática social concreta que se estabelece entre determinados sujeitos: profissionais e usuários, que atuam no interior de determinada instituição de saúde, sob um conjunto de injunções, desde as diretrizes gerais da Política de Saúde à especificidade do modelo tecnológico vigente; desde as teorias pedagógicas mais elaboradas até as práticas didático-pedagógicas concretas, baseada na práxis que envolve a compreensão da teoria e da prática como ponto fundamental nesse processo.

O profissional de saúde que necessita de capacitação trabalha em organizações, na saúde, portanto seu aperfeiçoamento profissional passam pela análise institucional para que possa ser sensibilizado mediante o reconhecimento dos processos que estão presentes no seu espaço de trabalho diante da cultura institucional dominante.

Segundo Lourau (1975), in: L'Abbate (1997, p. 280) nos ajuda a pensar o conceito de instituição quando coloca que:

toda a instituição é o resultado de uma relação dialética entre três momentos: o instituído, ou seja, o conceito definidor, de caráter quase universal, que é o que nos permite, por exemplo, nomear uma instituição onde o objetivo é educar de escola, ou a instituição onde se cuida da saúde de Centro de Saúde; o instituinte, ou seja o conjunto de processos, de relações, enfim, que fazem aquela escola, aquele Centro de Saúde, funcionarem de forma diferente de outra escola e de outro Centro de Saúde; e finalmente, o momento da institucionalização, produto de relação dialética entre o instituído e o instituinte, que permite visualizar momentânea e localizadamente como os processos mais formais e mais inovadores se relacionam, até para entender limites e possibilidades de transformação.

Articular responsabilidade, liberdade e compromisso significa que, ao profissional de saúde, não basta saber. É preciso também articular as forças necessárias para acionar os mecanismos de transformação dos rumos da instituição que se quer mudar.

Entendemos que um trabalho didático-pedagógico oportunizará a criação de um espaço para o profissional de saúde refletir e repensar sua prática profissional/institucional. Permitindo uma intervenção mais reflexiva e qualificada.

Baseada no trabalho em Educação e Comunicação, a saúde pretende construir sujeitos mais autônomos e criativos, trabalhando a partir de necessidades e expectativas dos profissionais, em suas relações com os usuários e com a instituição, fomentando posturas éticas que levem em conta os princípios de cidadania, de justiça, de bem comum. Estar o tempo todo preocupado em construir relações de sentido entre o que se passa no microcosmo da equipe, da unidade de saúde e na relação com a comunidade atendida.

O profissional de saúde deve constituir-se como sujeito, entender-se como sujeito, pessoa

na busca de autonomia, disposta a correr riscos, a abrir-se ao novo, ao desconhecido e, na perspectiva de ser alguém que vive numa sociedade determinada, capaz de perceber seu papel pessoal/profissional/social diante dos desafios colocados a cada momento (L'ABBATE, p. 272, 273).

Talvez a evidência mais marcante da alienação dos trabalhadores de saúde seja seu grau de afastamento do movimento em defesa da vida. O império de agir sempre em defesa da vida marcaria a especificidade identificadora do ser ou não ser trabalhador de saúde (CAMPOS, 1997, p. 242).

Portanto, acreditamos que a educação permanente seja o início das mudanças dos trabalhadores em saúde, possibilitando a construção de um trabalho compartilhado da equipe de saúde e onde o usuário possa ocupar o centro da atenção, dando a ele um atendimento digno e integral.

3 Metodologia

3.1 Método

Este estudo trata-se de uma pesquisa-intervenção, centrada na reflexão do cotidiano, estimulando a busca de novos e diferentes saberes que compõem e possibilitam uma nova construção do cotidiano. Essa forma de aprendizado leva a pessoa a desenvolver habilidades de observação, análise, avaliação, cooperação entre os membros do grupo e superação de conflitos, além de possibilitar o desenvolvimento de tecnologias e estratégias para melhorar as condições de atendimento em saúde dentro das regras culturais compatíveis.

Uma das ferramentas mais importantes para a qualidade na prestação de serviços de saúde é a abordagem educativa, direcionada aos profissionais de saúde e aos vários setores da sociedade, na perspectiva da capacitação ética e técnica para ações eficazes de gestão, promoção, prevenção, assistência e formação profissional.

3.2 Local e Período

O desenvolvimento da educação permanente aos profissionais de saúde ocorrerá na Unidade Básica de Saúde da Região Leste/Nordeste Secretaria Municipal de Saúde de Porto Alegre na qual os profissionais atuam, com encontros mensais de maio a setembro de 2008. As datas serão fixadas em reunião prévia com a coordenação da Unidade.

Os profissionais de saúde serão informados, esclarecidos e motivados a participar da pesquisa na reunião de equipe mensal de maio na Unidade, sendo enfatizado seus objetivos, metas e a forma de participar.

A participação dos usuários será de forma aleatória, através do convite à participação de todos os usuários que acessarem a Unidade nas duas primeiras quintas-feiras, das 9 horas às 11 horas, nos meses de junho e outubro de 2008. Serão esclarecidos os objetivos e metas desta pesquisa a cada um, permitindo sua avaliação quanto à participação livre e espontânea no processo desta pesquisa.

3.3 Produção dos Dados

Nesta pesquisa, os dados serão produzidos a partir de questionários, fornecidos aos profissionais (APÊNDICE A) e aos usuários (APÊNDICE B), que combinarão perguntas abertas e fechadas, oportunizando expressar opiniões e sugestões.

As perguntas serão feitas de maneira que os participantes sintam-se à vontade para expressar seus posicionamentos. As informações obtidas serão valiosas e servirão de subsídio na qualificação do atendimento ao usuário e na elaboração do projeto didático-pedagógico compatível ao profissionais da referida Unidade.

Os conteúdos teóricos serão ministrados por docentes com experiência sobre a temática, e o conteúdo será desenvolvido através de aulas expositivas, trabalhos em grupo, discussões e demais técnicas pedagógicas necessárias para atingir os objetivos propostos.

Já os questionários direcionados aos usuários serão aplicados em duas etapas: a primeira para levantar as condições atuais de atendimento à saúde que estão recebendo; e a segunda servirá para avaliar se houve ou não melhora no atendimento após a capacitação recebida pelos profissionais.

3.4 Procedimentos

A proposta de trabalho será apresentada aos profissionais de saúde sendo possibilitado um período para refletir sobre sua participação ou não no mesmo. O início dos trabalhos será em junho/2008, e, aos que optarem em participar, será solicitada a assinatura, em duas vias, do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE C), para posterior preenchimento do questionário (APÊNDICE A). Os mesmos participarão das atividades de educação permanente mensalmente até setembro/2008.

Como já explicitado anteriormente, os usuários que acessarem a unidade nas duas primeiras quintas-feiras do mês de junho e outubro, das 9 horas às 11 horas, e que, após esclarecidos, aceitarem participar da pesquisa, preencherão o questionário de avaliação de satisfação (APÊNDICE B).

3.5 Aspectos Éticos

Serão respeitadas as diretrizes propostas na Resolução 196/96, do Conselho Nacional de Saúde, que incorpora, sob a ótica do indivíduo e das coletividades, os quatro referenciais básicos da bioética: autonomia, não maleficência, beneficência e justiça, visando assegurar os direitos e

deveres que dizem respeito à comunidade científica, aos sujeitos da pesquisa e ao Estado (BRASIL, 2005).

Baseada em Goldim (2000), In Bianchi (2007, p. 15), é referido que

“..a pesquisa em saúde pretende gerar conhecimentos que permitam melhorar bem-estar do ser humano, sua qualidade de vida ou defesa da própria qualidade de vida. Assim, todo o trabalho de pesquisa deve apresentar um importante componente ético.”

Neste sentido, anteriormente à aplicação dos questionários, os participantes serão informados do objetivo e metodologia a serem utilizados; das finalidades de sua participação; das garantias de anonimato; da confidencialidade; e do direito de declinar de sua participação a qualquer momento e sem nenhum prejuízo. Será garantido aos participantes não haver nenhuma forma de coação em decorrência de suas respostas.

Conforme estabelecido na Resolução 196/96, (Brasil, 1996), buscar-se-á a autorização dos participantes através de registro em um Termo de Consentimento Livre Esclarecido (APÊNDICE C), em duas vias. Uma das vias desse consentimento fica em posse das pessoas envolvidas com a pesquisa, e a outra de posse da pesquisadora.

4 Cronograma

	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Reunião prévia com a coordenação	X							
Divulgação da capacitação aos profissionais de saúde	X							
Início da capacitação aos profissionais, assinatura do termo Livre Esclarecido		X	X	X	X			
Preenchimento dos questionários pelos profissionais		X						
Pesquisa de satisfação dos usuários – 1ª etapa		X						
Pesquisa de satisfação dos usuários – 2ª etapa						X		
Avaliação e conclusão do trabalho						X	X	X

5 Orçamento

Material permanente	3 computadores	R\$ 5.400,00
	3 impressoras	R\$ 900,00
	3 mesas	R\$ 360,00
	3 estabilizadores	R\$ 270,00
Subtotal		R\$ 6.930,00
Material de consumo	Aluguel de equipamento (datashow, tela) durante 4 turnos	R\$ 400,00
	Material didático (canetas, pastas, folhas de ofício, tinta para impressão, papel cartaz), 25 conjunto de pastas para os participantes.	R\$ 320,00
Subtotal		R\$ 520,00
Recursos Humanos	Pagamento horas/aula para 3 docentes	R\$ 1.500,00
	Pagamento para equipe de apoio (3 auxiliares por turno)	R\$ 900,00
Subtotal		R\$ 2.400,00
Custo total		R\$ 10.050,00

Os recursos para o financiamento deste projeto serão buscados junto a Secretaria Municipal de Saúde de Porto Alegre.

A pesquisadora solicitará dispensa de 8 horas/semanais durante todo o período de execução do trabalho para desenvolver o trabalho. Recursos financeiros não previstos ou previstos insuficientemente para a execução de todo o projeto, correrão por conta da pesquisadora.

Referências

BIANCHI, Fabiana. **Percepções da Equipe de Saúde em Relação à Violência que Ocorre em um Unidade Básica de Saúde**. Trabalho de conclusão do Curso de Graduação em Enfermagem. UFRGS, Porto Alegre, 2007.

BRASIL. **Constituição**. Brasília: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Lei 8080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. In **Diário Oficial da União**, Brasília, 20 de setembro de 1990.

BRASIL. Resolução 196, de 10 de outubro de 1996. **Estabelece as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos**. Conselho Nacional de Saúde, Brasília, 2007. Disponível em <http://conselho.saude.gov.br/docs/Reso196.doc>. Acesso em 02 de dezembro de 2007.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Departamento de Gestão da Educação na Saúde. **A Educação Permanente entra na roda: pólos de Educação Permanente em Saúde, conceitos e caminhos a percorrer** /Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde, Departamento de Gestão da Educação na Saúde. - Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2005.

CAMPOS, Gastão, W. S. **Subjetividade e Administração de Pessoal: Considerações Sobre Modos de Gerenciar o Trabalho em Equipes de Saúde**. In MERHY, E. Elias. ONOCKO, Rosana (org). **Praxis en Salud: un desafio para lo público**. São Paulo, Editora Hucitec, 1997.

FREIRE, Paulo. **Educação e Mudanças**. Rio de Janeiro, Editora Paz e Terra, 1983.

GOMES, Rafael. da S. PINHEIRO, Roseli. MATTOS, A. Ruben. **A orquestração do trabalho em saúde: um debate sobre a fragmentação das equipes**. In PINHEIRO, Roseli. MATTOS, A. Ruben (org). **Construção Social da Demanda: Direito à Saúde, Trabalho em Equipe**. Rio de Janeiro: CEPESC/EURJ: ABRASCO, 2005. 304p.

HOFFER, Eric. **Liderança transformadora**. In: Programa de desenvolvimento Gerencial-PDG, apostila módulo III, 2ª etapa, Instituto de Desenvolvimento do Capital Humano, 2007.

L'ABBATE, Solange. **Comunicação e Educação: Uma Prática de Saúde**. In MERHY, E. Elias. ONOCKO, Rosana (org). **Praxis en Salud: un desafio para lo público**. São Paulo, Editora Hucitec, 1997.

MOREIRA, B.L. Carmen. ZANELLA, P. Claire. BITENCOURT, T. Maria. SCHUTTEL, S. 2002. **A Saúde no Jornal: o caso do Correio do Povo**, 2001, pp. 51-61. In **JO Silva (org). Saúde na mídia**. Dacasa Editora, Porto Alegre.

APÊNDICE A

Questionário Semi-estruturado aos Profissionais de Saúde

Estamos realizando uma investigação para que possamos desenvolver um projeto de educação permanente, e desta forma qualificar o atendimento ao nosso usuário. Para tanto solicitamos que responda às seguintes questões:

Função:

Escolaridade:

Idade:

1. Quanto à infra-estrutura do local onde trabalha, você avaliaria como:

Salas	<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo
Limpeza	<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo
Equipamentos	<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo
Estacionamento	<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo
Localização	<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo
Facilidade de acesso	<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo

2. Como você avalia o seu serviço prestado ao usuário?

Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo

Por quê?.....
.....

3. Como você avalia o atendimento prestado na UBS?

Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo

Por quê?.....
.....

4. Como você avalia a credibilidade do atendimento prestado pela UBS?

Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo

Por quê?.....
.....

5. Você considera que seria importante haver uma capacitação em saúde para os trabalhadores da UBS?

Sim Não Não sei

Por quê?.....
.....

6. Quais os temas você sugere que sejam abordados:

a -

b -

c -

APÊNDICE B

Questionário Semi-estruturado aos Usuários

Este Questionário faz parte de uma pesquisa de satisfação do usuário. Solicitamos a gentileza de prestar as informações ao responder às questões abaixo com maior sinceridade possível.

Idade:

Escolaridade:

Sexo:

1. Dê sua opinião quanto as dependências da UBS:

Salas de atendimento	<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo
Limpeza dos ambientes	<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo
Equipamentos utilizados nos atendimentos	<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo
Localização	<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo
Condições de acesso	<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo

Faça as observações que julgar importantes:

.....

2. Dê sua opinião quanto às informações recebidas:

Na portaria	<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo
Na recepção	<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo
Na telefonia	<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo
Nos atendimentos	<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo
Na coordenação	<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo

Faça as observações que julgar importantes:

.....

3. Dê sua opinião quanto ao atendimento recebido:

Da coordenação da UBS	<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo
-----------------------	--------------------------	-------	--------------------------	-----	--------------------------	---------	--------------------------	------	--------------------------	---------

Dos enfermeiros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dos técnicos de enfermagem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dos médicos clínicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dos dentistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dos nutricionistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dos médicos pediatras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dos profissionais do NASCA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Da recepção (turno da manhã)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Da recepção (turno da tarde)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Da recepção (turno da noite)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Do serviço de vacinas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Do serviço de triagem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Do serviço de verificação de sinais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Do serviço de farmácia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Faça as observações que julgar importantes:

4. O modo como foi recebido quando necessitou contato com:

A coordenação da UBS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os enfermeiros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os técnicos de enfermagem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os médicos clínicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os dentistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os nutricionistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os médicos pediatras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os profissionais do NASCA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A recepção (turno da manhã)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A recepção (turno da tarde)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A recepção (turno da noite)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O serviço de vacinas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O serviço de triagem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O serviço de verificação de sinais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O serviço de farmácia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Faça as observações que julgar importantes:

.....

5. Você, ao sair da UBS, sente que resolveu as necessidades pelas quais procurou o serviço?

() Sim () Não

Por quê?.....

.....

6. Quais os principais problemas que você identifica na forma como a UBS organiza o atendimento para a população? Cite e comente:

a -

b -

c -

7. Quais as suas sugestões para melhorar o atendimento em saúde prestado por esta UBS?

a -

b -

c -

APÊNDICE C

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

FUNDAÇÃO OSVALDO CRUZ – FIOCRUZ – RIO DE JANEIRO
GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA DO GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA
DA CONCEIÇÃO - HNSC/GHC

Educação e comunicação em Saúde: um desafio para o SUS.

Pesquisadora Responsável : Prof^a Ms. Vera Lúcia Pasini

Pesquisadora Executora: Ac. do Curso de Especialização Sônia Portella do Canto

Esta pesquisa faz parte do trabalho de conclusão do Curso de Especialização em Informação Científica e Tecnológica em Saúde da acadêmica Sônia Portella do Canto, tendo como finalidade avaliar a satisfação dos usuários com a atual forma de atendimento prestado em uma Unidade Básica de Saúde (UBS), do Município de Porto Alegre, e levantar a necessidade de capacitação dos profissionais de saúde, visando promover ações de educação permanente que qualifiquem a atenção na perspectiva da integralidade e humanização em saúde.

Serão realizados questionários com questões abertas e fechadas, a serem respondidos pelos trabalhadores da UBS e pelos usuários. Os questionários para os usuários serão respondidos em dois momentos diferentes: a 1^a etapa será antes de desenvolver as ações em educação permanente, e a 2^a etapa após a capacitação. Os resultados apontarão se houve ou não melhoria na qualidade do atendimento, da mesma forma demonstrarão a efetividade da educação permanente.

O tempo de armazenamento dos questionários será de cinco anos, após os quais serão destruídos.

As respostas serão analisadas para apresentação no trabalho de conclusão, mantendo-se em sigilo a identidade dos entrevistados.

Espera-se que os resultados obtidos com este estudo possibilitem a reflexão acerca do atendimento ao usuário, bem como sobre o processo de trabalho da equipe de saúde, contribuindo com informações e conhecimentos sobre a temática e trazendo sugestões para melhorar a qualidade do trabalho realizado na unidade.

Pelo presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, declaro que fui informado de forma clara e detalhada, livre de qualquer forma de constrangimento e coação, dos objetivos, da justificativa, dos riscos descobertos e benefícios da presente pesquisa. Fui igualmente esclarecido da garantia de informações sobre possíveis dúvidas, podendo retirar-me da pesquisa em qualquer etapa, sem prejuízo pessoal ou funcional no serviço, sendo que para tanto avise com antecedência à pesquisadora. Também fui orientado sobre o sigilo de minha identidade.

A pesquisadora executora é a acadêmica da Especialização em Informação Científica e Tecnológica em Saúde Sônia Portella do Canto (Contato: 51-33341083), e a pesquisadora responsável é a Psicóloga Ms. Vera Lúcia Pasini, orientadora do projeto (contato: 51- 33572092).

Restando qualquer dúvida ética, poderei entrar em contato com Dr. Neio Lúcio Fraga Pereira, Coordenador do Comitê de Ética em Pesquisa do HNSC/GHC, pelo telefone 51-33572407.

Declaro que recebi cópia do presente Termo de Consentimento.

Assinatura do usuário

Data ___/___/___

Nome:

Assinatura do pesquisador

Data ___/___/___

Nome:

Este questionário foi lido para _____ (nome do paciente) em ___/___/___ (data) por _____ (nome do pesquisador) enquanto eu estava presente.

Assinatura da testemunha

Data ___/___/___

Nome: