

Macro Processos na Ouvidoria Central de Saúde do Município de São Paulo



Autores: Felipe A. Mourão¹; João B. N. Aguiar¹; Lucas L. S. Marques¹; Márcia R. de Mattos Chaves¹; Pedro H. P. de Oliveira Gomes e Silva¹; Tiago M. C. D. Caiuby¹

Instituição: Prefeitura de São Paulo
Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo

XXX Congresso de Secretários Municipais de Saúde do Estado de São Paulo

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

A excelência da qualidade na prestação de serviços deve ser trabalhada de forma contínua, sistemática e planejada em todos os processos. Buscando a padronização em seu serviço, a Rede Municipal de Ouvidorias do SUS da Cidade de São Paulo faz uso de Macro Processos, desde o registro do atendimento até o arquivamento da manifestação, passando pela confecção de relatórios, sem perder de vista a importância do exercício da cidadania e a necessidade de planejamento e garantia da qualidade para funcionamento sistêmico das ouvidorias locais, com o objetivo de fazer com que seus serviços se tornem mais eficazes a cada dia.

OBJETIVOS

- Implantação de Macro Processos para funcionamento sistêmico das ouvidorias central, regional e locais;
- Realizar acolhimento humanizado e com o maior detalhamento possível tanto quando do recebimento da demanda quanto na devolutiva deste;
- Garantir que o acompanhamento da manifestação ocorra num fluxo que garanta respeito aos prazos e qualidade de resposta exigida;
- Subsidiar a tomada de decisões por parte dos gestores e demais interessados através da elaboração e envio de relatórios gerenciais e outros específicos que se façam necessários;
- Promover, através da articulação inter e intra secretarias, a integração dos serviços prestados buscando a melhor solução para as questões apresentadas;
- Acompanhar de forma permanente e constante a qualidade dos serviços prestados, avaliando a necessidade de alterações nos processos e realizando capacitações e sensibilizações cotidianamente para o aprimoramento da execução destes.

METODOLOGIA

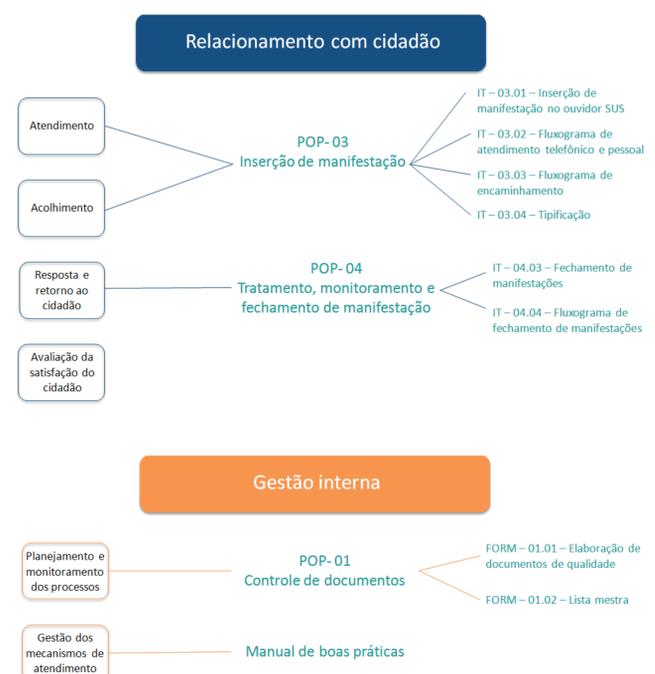
A Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo optou pela elaboração de Manual da Qualidade e Processos de Ouvidoria Padronizados (POP), publicados e normatizados pela Portaria 982/2015-SMS.G, contendo a descrição detalhada de todas as operações necessárias para a realização das atividades da ouvidoria com o objetivo de buscar, a partir da padronização dos processos, qualidade para os resultados esperados para cada tarefa executada. Desta feita, para os macroprocessos executados foram elaborados documentos da qualidade, normatizando-os.

RESULTADOS

Após a implementação dos POP e treinamento dos gestores e técnicos da Rede Municipal de Ouvidoria SUS da Cidade de São Paulo, foi possível observar, melhoria nos indicadores de inconsistências de inserções e respostas, na qualidade e precisão dos relatórios gerenciais, a melhora na qualidade do serviço como um todo, ainda que o número de atendimentos tenha aumentado exponencialmente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A experiência de sistematização dos processos de trabalho a partir da implementação de documentos da qualidade mostrou-se exitosa, tendo sido expandida para toda a Rede Municipal de Ouvidorias do SUS da Cidade de São Paulo, que conta, hoje, com mais 1000 técnicos em seus quadros. Observamos um salto de qualidade em todas as etapas de trabalho e, sobretudo, no fluxo de informações. Tal mudança permitiu uma resposta mais ágil, precisa e com qualidade ao cidadão, usuário do Sistema Único de Saúde (SUS), e a elaboração de relatórios gerenciais que periodicamente são enviados aos gestores do SUS.



O Sistema OuvidorSUS e o pioneirismo da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo: desvelando a violência institucional.



Autores: Drausio Vicente Camarnado Junior, Márcia Regina de Mattos Chaves, Alexandre Nemes Filho
Instituição: Prefeitura de São Paulo, Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

A violência é uma constante na história da humanidade e, no campo da saúde, ocupa a atenção dos estudiosos, sendo concebida como um problema de grande magnitude. A compreensão deste conceito requer, seguramente, o reconhecimento de que se trata de um fenômeno mundial, histórico e multifatorial, enredado às questões macrossociais e estruturais. Resulta, portanto, em um fenômeno de conceituação complexa, gerando inúmeros embates e controvérsias entre os variados campos do saber, fazendo emergir, a polissemia de repertórios quando dos discursos concernentes ao tema. Não obstante, diante da polissemia conceitual sobre o fenômeno-violência, revelou-se estimulante buscar uma síntese conceitual que pudesse proporcionar sustentação ao presente trabalho e, nesta perspectiva, tomaremos como proposição de violência qualquer situação ou ato em que é negado ao outro a condição de sujeito. Partindo dessa proposição, admitimos três mecanismos sociais de violência: 1) Violência Estrutural onde o sujeito é destituído dos direitos, em decorrência do modo particular como se estrutura uma dada sociedade. Alguns dos vetores da violência estrutural são: a pobreza, a desigualdade, o racismo, o sexismo e a intolerância; 2) Violência Institucional se explicita na reprodução, pelas instituições, dos processos de exclusão social que têm por base a violência estrutural; 3) Violência Intencional quando um sujeito voluntariamente perpetra a sujeição do outro (CAMARNADO Jr, 2005). Já no que concerne ao Sistema OuvidorSUS, um privilegiado espaço democrático de comunicação entre usuárias/os, gestoras/es do SUS em relação aos serviços prestados por intermédio de diversos canais e, sobretudo, no decorrer das leituras atentas das manifestações efetuadas pelos munícipes neste precioso sistema, tem se revelado um importante e fundamental instrumento/ferramenta de gestão. O Sistema OuvidorSUS, para além de ampliar a participação popular, possibilita a avaliação contínua da Rede de Atenção à Saúde; subsidia, por meio de dados, as formulações de políticas públicas de saúde, garantido, em última instância, os princípios doutrinários que sustentam o Sistema Único de Saúde (SUS): equidade, integralidade e universalidade.

OBJETIVOS

Evidenciar, no Sistema OuvidorSUS, as diversas formas e nuances de Violência Institucional que possam vir a ocorrer no âmbito do SUS, buscando assim, ampliar a listagem do item Doenças, Ações e Políticas de Saúde - DAPS - disposto na aba - Detalhes da Demanda.

METODOLOGIA

Nesta direção, a metodologia utilizada para a consecução deste trabalho, para além do tratamento dos dados coletados, transformando-os em potentes informações e, conseqüentemente, resultando em ferramenta de gestão, observa-se, por vezes, que as manifestações sugerem ou apresentam claramente indícios de violência institucional. Este fenômeno, por sua vez, sensibilizou os profissionais-ouvidores que se debruçaram sobre a temática, na perspectiva de melhor compreendê-la e, sobretudo,

propor intervenções conseqüentes. Desta feita, recentemente foi levado a termo, pelas Secretarias Municipais de Saúde e de Políticas para as Mulheres a 1ª reunião de pactuação do Termo de Cooperação - "Saúde é Respeito: enfrentando a violência no SUS na cidade de São Paulo", inaugurando um debate pioneiro. A reunião contou com a participação da Ouvidora Central da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo (SMS) e dos profissionais que lá trabalham, da Ouvidora Geral do SUS do Ministério da Saúde – Representante da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, da representante da Secretaria Municipal de Políticas para as Mulheres de São Paulo, da Secretária Adjunta de SMS, de representantes das Secretarias Municipais da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos, bem como, das Ouvidorias das Coordenadorias Regionais de Saúde e Supervisões Técnicas de Saúde, além de público interessado em refletir sobre a temática.

RESULTADOS

As discussões e proposições pautaram-se em estratégias para captar e desvelar, por intermédio das manifestações efetuadas pelos munícipes, possíveis situações de Violência Institucional perpetradas por profissionais de saúde, nas instituições prestadoras de serviços públicos. Das discussões e proposições, bem como, apoiados na revisão da literatura, se propôs registrar estas ocorrências no DAPS; obedecendo as seguintes categorias: Discriminação (condição social, contra o deficiente, idoso/a – a partir dos 60 anos, Juventude – 15 a 29 anos, pessoa com transtorno mental, população em situação de rua); Identidade de Gênero (transfobia); Intolerância Religiosa; Orientação Sexual (bifobia, homofobia, lesbofobia); Preconceito contra dependentes químicos; Violência de Gênero (assédio sexual, custódia (cárcere), prevenção contracepção, sexual); Violência Obstétrica; Violência Psicológica; Violência Sexual; Xenofobia (imigrante/migrante). Iniciou-se a capacitação e sensibilização da rede de atendimento do Disque 156, assim como, dos profissionais que registram demandas no Sistema OuvidorSUS (Nível I), para o recebimento destas violações e encaminhamentos de ordem prática, visando a garantir a proteção e o acolhimento às vítimas destas ações, resultando em um serviço público de saúde mais acessível e igualitário.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Espera-se, a partir dos registros efetuados nos Sistema OuvidorSUS conhecer, reconhecer e dar visibilidade à Violência Institucional como um importante agravo à saúde e, acima de tudo, possibilitar a elaboração e o planejamento de políticas públicas que possam fazer frente ao complexo fenômeno da Violência Institucional, reafirmando o promulgado na Carta Magna Constitucional de 1988, Art. 196 - saúde como um "direito de todos" e "dever do Estado".

Relatório de Ouvidoria como indicador de qualidade para avaliação de Contratos de Gestão



Autores: Felipe Aparecido Mourão; João Batista Nazareth Aguiar; Lucas Licciardi Santini Marques; Márcia Regina de Mattos Chaves; Tiago M. C. D. Caiuby; Pedro Henrique P. de O. Gomes e Silva; Sílvia Regina Bertolini

Instituição: Prefeitura de São Paulo
Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo

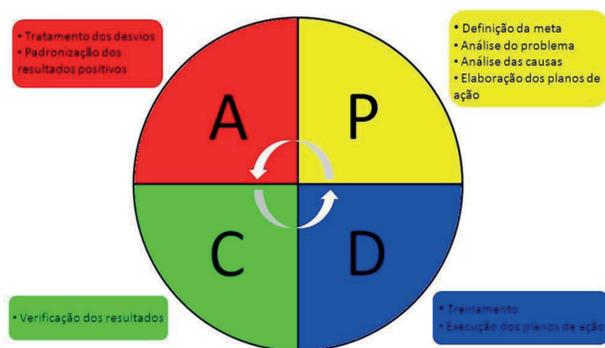
XXX Congresso de Secretários Municipais de Saúde do Estado de São Paulo

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

Com os novos Contratos de Gerenciamento e Execução de Ações e Serviços de Saúde em Unidades de Saúde da Rede Assistencial das Supervisões Técnicas de Saúde (STS), foi estabelecida uma parceria entre a Ouvidoria Central da Saúde (OCS-SP) e o Núcleo Técnico de Contratação de Serviços de Saúde (NTCSS), responsável pelo acompanhamento e avaliação das ações previstas nestes ajustes, visando sistematizar a elaboração e avaliação dos "relatórios comentados das reclamações recebidas através das diferentes ouvidorias e Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)". Anteriormente, os Serviços de Atendimento ao Usuário (SAUs) das Organizações Sociais (OS) apresentavam seus relatórios referentes às reclamações recebidas sem que houvesse uma padronização dos mesmos e sem incorporar as manifestações recebidas através de outros canais que não seu próprio serviço. Isso dificultava a análise dos dados, a avaliação da efetividade das ações tomadas e dos resultados obtidos.

OBJETIVOS

Uniformizar o modelo de relatório a ser produzido pelas OS para atendimento dos indicadores de qualidade do contrato de gestão firmado entre estas e a municipalidade; - Estabelecer que as OS contratadas pela SMS-SP empreguem os dados extraídos do banco de dados referente às queixas realizadas para implementar processo de melhoria contínua de trabalho; - Apresentar critérios mais claros para avaliação dos Contratos de Gestão.



	Instrução de Trabalho "Elaboração de Relatório para Contrato de Gestão"	
	IT - 05 - 04	Revisão: 01 Implementado: 27/08/2015

5.2 Ferramenta para avaliação por parte das Supervisões de Saúde, Coordenadorias e Antarcia Hospitalar Municipal

Planejamento	Sim	Não	Não se aplica
Foram levantados os principais assuntos das manifestações a partir do banco de dados recebido da Ouvidoria Central da Saúde?			
Ação	Sim	Não	Não se aplica
Foram realizadas as ações de acordo com o planejamento previamente elaborado?			
Foram apresentadas as evidências?			
Avaliação	Sim	Não	Não se aplica
Foram apresentados os resultados obtidos e as justificativas possíveis destes?			
Foi feita a avaliação da eficácia das medidas previstas tendo como base os dados do Sistema Ouvidor SUS relativas ao período seguinte ao das ações tomadas?			
Ajustes	Sim	Não	Não se aplica
Baseado na avaliação realizada foi determinado, a alteração, a prorrogação ou encerramento das ações tomadas?			

METODOLOGIA

Para a implantação do novo modelo de relatório, foram publicadas as Portarias 757/2015, de 28 de abril de 2015, que determina que as manifestações referentes às unidades e serviços de saúde, independentemente de seu modelo de gestão, sejam registradas em sistema informatizado único, atualmente o sistema OUVI-DOR SUS, e a Portaria 982/2015, de 10 de junho de 2015, a qual define o papel e os procedimentos relativos à ouvidoria de saúde no Município de São Paulo contemplando, dentre outros aspectos, como se daria a relação entre os SAU e a Ouvidoria SUS. O Procedimento de Ouvidoria Padronizado 5 "Gestão da informação",

anexo da Portaria nº 982, apresenta a nova metodologia para elaboração do relatório previsto no contrato de gestão, que deve ser apresentado trimestralmente, compondo, juntamente com outros dados, a "Matriz de Indicadores de Qualidade". Foi elaborada ainda a Instrução de Trabalho 5.4 "Elaboração de Relatório para Contrato de Gestão", incorporada ao Manual de Procedimentos de Acompanhamento de Metas dos Contratos de Gestão, que explicita como será a análise deste, para pontuação de cumprimento de meta contratual. O Relatório é baseado nas quantidades e demais informações relativas às manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS, devendo conter:

- Planejamento das ações a serem desenvolvidas a partir da análise crítica das queixas (reclamação, solicitação e denúncias) recebidas no primeiro mês do trimestre.
- Relato de como e quando foram desenvolvidas as ações planejadas;
- Avaliação, baseada nos dados obtidos a partir dos bancos de dados recebidos nos meses seguintes, da eficácia das ações tomadas;
- A partir do resultado obtido, propor a manutenção, incremento ou redução das medidas até então aplicadas. Foram realizadas várias oficinas e reuniões com técnicos e representantes das Ouvidorias das Coordenações Regionais de Saúde, Supervisões Técnicas de Saúde e Organizações Sociais para a discussão e implementação do novo modelo

MATRIZ DE INDICADORES DE QUALIDADE												
Contrato de Gestão:	REDE ASSISTENCIAL DA SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE XXXXX											
DESCRIÇÃO	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9	Mês 10	Mês 11	Mês 12
Pontualidade na entrega dos relatórios mensais de prestação de contas assistenciais e financeiras				20	20	20	20	40	20	20	20	20
Preenchimento de prontuários, nos seguintes aspectos: legibilidade, assinaturas, CID, exame físico.				40			40			40		
Execução do Plano de Educação Permanente aprovado pela CRS									60			
Proporção de crianças com até 12 (doze) meses de idade com calendário vacinal completo nas unidades gerenciadas no Contrato de Gestão						60						60
Proporção de gestantes que realizaram procedimentos básicos no pré-natal e puerpério nas unidades gerenciadas no Contrato de Gestão					60			40				60
Proporção de gestantes com 7 (sete) ou mais consultas de pré-natal realizadas nas unidades gerenciadas no Contrato de Gestão.					20			40			40	
Entrega de relatório comentado das reclamações recebidas através das diferentes auditorias e SAU, e das providências adotadas				20		20				20		
Funcionamento Conselho Gestor					20			20				20
Soma	0	0	0	100								

RESULTADOS

Após a apresentação dos primeiros relatórios foram esclarecidos pontos pendentes, corrigidas avaliações e aprimoradas as informações apresentadas, aumentando a confiabilidade dos dados e tornando a manifestação do cidadão um instrumento para subsidiar o gestor no momento de identificar as prioridades do seu território. Isto foi um grande avanço ao incluir, de maneira efetiva, a percepção do usuário em relação aos serviços e as medidas tomadas para a solução destes conflitos como um dos indicadores de qualidade dos serviços prestados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As manifestações dos cidadãos, quando adequadamente tratadas, oferecem subsídio importante para o aprimoramento da gestão, bem como para a avaliação dos serviços prestados. A unificação destas em um único sistema informatizado foi parte importante para a criação desta ferramenta. O novo modelo de relatório referente às queixas recebidas pela Ouvidoria e sua inserção como indicador de qualidade em Contratos de Gestão, contribui para o desenvolvimento das políticas de saúde com a participação social no SUS, além de implementar na prática a Ouvidoria como ferramenta de gestão.

Relatórios Gerenciais na Ouvidoria Central de Saúde do Município de São Paulo



Autores: Márcia Regina de Mattos Chaves ¹, Felipe Aparecido Mourão ¹, João Batista Nazareth Aguiar ¹, Lucas Licciardi Santini Marques ¹, Tiago Moraes Coelho Dale Caiuby ¹, Pedro H. P. de O. Gomes e Silva ¹

Instituição: Prefeitura de São Paulo
Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo

XXX Congresso de Secretários Municipais de Saúde do Estado de São Paulo

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

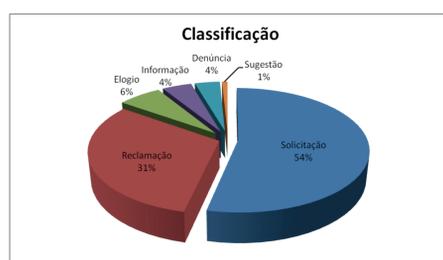
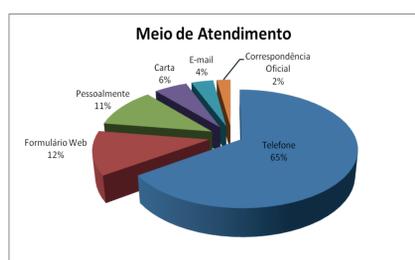
O conceito ampliado de gestão participativa está estreitamente relacionado ao uso de métodos e mecanismos de escuta permanente e qualificada das manifestações da população, que servem de base para a tomada de decisões e encaminhamentos da gestão dos serviços. As Ouvidorias têm que funcionar em consonância com os demais mecanismos participativos de monitoramento e avaliação da gestão, das ações e dos serviços de saúde. O Município de São Paulo utiliza como ferramenta para o registro das demandas no Sistema Informatizado OuvidorSUS, desenvolvido e disponibilizado pelo Ministério da Saúde, por meio do Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde - DATA-SUS. Um banco de dados é gerado e enviado semanalmente à Ouvidoria Central da Saúde, que o utiliza para a elaboração de seus relatórios gerenciais. As demandas classificadas e tipificadas adequadamente são utilizadas como indicadores capazes de apontar informações importantes quanto às necessidades dos usuários do SUS do município de São Paulo. O presente trabalho tem por objetivo apresentar um relatório das manifestações recebidas ano de 2015.

OBJETIVOS

Apresentar o processo de realização do mapeamento das manifestações registradas no Sistema Informatizado do Ouvidor SUS, no ano de 2015, usando as classificações e as tipificações constantes no Manual das Ouvidorias do SUS, elaborado pelo Ministério da Saúde. Este tipo de relatório gerencial é realizado periodicamente, sendo uma das ferramentas de gestão ora empregada pela Secretaria Municipal de Saúde – SP, garantindo que a voz do cidadão, expressa através desse canal de exercício de cidadania, seja ouvida não apenas por meio das manifestações individuais, como pelo olhar dado ao conjunto delas.

METODOLOGIA

Muitos são os olhares que se pode lançar sobre tais informações e inúmeros os relatórios que podem ser gerados a partir do banco de dados disponibilizado pelo DOGES, complementado com as informações fornecidas por CEINFO. As manifestações podem ser classificadas, de acordo com o seu teor, como denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações e informações ou pelo meio de atendimento utilizado pelo cidadão para fazer o registro de sua manifestação. Outra possibilidade de análise dos dados coletados é a partir da Tipificação, utilizando os campos assunto e subassunto a que se refere. No caso do Município de São Paulo, 80% das demandas estão agrupadas, independentemente de sua classificação, entre Assistência à Saúde e Gestão. Os dados foram usados ainda para avaliar os serviços da própria rede de ouvidorias, utilizando, por exemplo, o indicador de resolutividade.



Assunto	Total	%Total
Consulta / Atendimento / Tratamento	15.220	28,57
Insatisfação	7.627	14,31
Estabelecimento de Saúde	6.007	11,27
Diagnósticos	4.199	7,88
Cirurgias	3.135	5,88
Produtos para Saúde / Correlatos	2.884	5,41
Falta de Profissionais	2.630	4,94
Vigilância Sanitária	1.421	2,67
Vigilância em Saúde	873	1,67
Demais assuntos	9.284	17,42
TOTAL	53.280	100

RESULTADOS

Durante o ano de 2015, foram registradas 60.214 manifestações. As demandas, além de serem analisadas e respondidas individualmente, geram dados que são empregados para relatórios gerenciais. A Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo utiliza esses dados para analisar sua performance e tomar decisões.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O registro de manifestações por meio do Portal Ouvidor SUS, o levantamento dos dados enviados pelo DOGES e as informações fornecidas por CEINFO nos permitem analisar cotidianamente tanto nossas unidades quanto o trabalho desenvolvido pelas Ouvidorias que compõem a Rede Municipal de Ouvidorias do SUS da Cidade de São Paulo, cumprindo assim seu papel de interlocutor entre o usuário dos serviços e o gestor, produzindo informações que o subsidiem na tomada de decisões.

“Curso EAD de Capacitação do Sistema OuvidorSUS”, Uma Parceria entre o Ministério da Saúde e a Secretária de Saúde do Município de São Paulo

Autores: Tiago M. C. D. Caiuby¹; Renato Maia¹; Cristiane H. do C. Araújo¹; Felipe A. Mourão¹; João B. N. Aguiar¹; Lucas L. S. Marques¹; Márcia R. de M. Chaves¹

Instituição: Prefeitura de São Paulo
Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo



INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

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

OBJETIVOS

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



METODOLOGIA

Para a implantação de uma Ouvidoria SUS nos estados e municípios, o DOGES provê a capacitação de ouvidores, através de oficinas, para o uso do Sistema Informatizado OuvidorSUS, tipificação das manifestações, gestão da informação, dentre outros temas. Para a realização de tal atividade os técnicos desenvolveram método e material próprios, os quais têm sido aplicados com sucesso. De outro lado, a Escola Municipal da Saúde, da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo (EMS), possui expertise em cursos EAD e conta com um moderno estúdio de gravação, equipe técnica especializada, e compromisso com a inovação permanente com a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), como principais ferramentas tecnológicas disponíveis atualmente e de aperfeiçoamento pedagógico constante. Para a viabilização do projeto de Capacitação do Sistema OuvidorSUS por meio do ensino à distância, a equipe técnica do DOGES adaptou seu material pedagógico de forma a atender os requisitos e a dinâmica deste modelo de curso. Foram produzidos mais de 400 slides, que resultaram em cerca de 3 horas de curso. Os profissionais do DOGES compareceram ao estúdio da EMS

para a gravação da abertura e finalização de cada vídeo-aula, tendo sido empregada, para o restante do conteúdo, a voz de uma profissional com técnica de entonação específica. Além das aulas, foi gravada uma introdução ao curso, com depoimento da Dra. Eliana Pinto, Diretora do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – MS/DOGES e do Secretário Municipal de Saúde de São Paulo, Dr. Alexandre Padilha. A equipe da Ouvidoria Central da Saúde foi responsável pelo acompanhamento e sistematização deste trabalho que foi concluído e hospedado em plataforma Moodle (web). O curso está estruturado em quatro módulos, totalizando treze aulas temáticas, a saber:

Módulo 1

- Apresentação geral do sistema.

Módulo 2

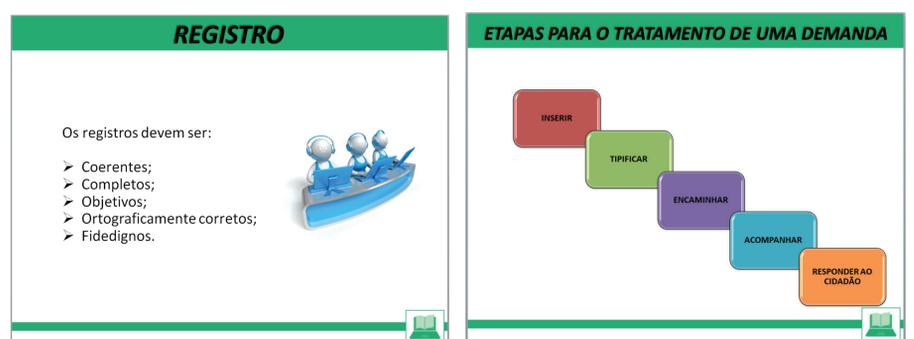
- Importância de um registro de qualidade;
- Inserção de demanda;
- Tipificação;
- Encaminhamento;
- Acompanhamento.

Módulo 3

- Banco de Informações Técnicas em Saúde - BITS;
- Assuntos não pertinentes;
- Material de Apoio;
- Atendimento sem Resposta.

Módulo 4

- Relatório;
- Formulário Web;
- Gestor do sistema.



RESULTADOS

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

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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