

E-BOOK

ATIVIDADES E RECURSOS TÉCNICOS

para Abordagem dos Processos de Trabalho no Sistema Único de Saúde



Um incentivo à reflexão crítica e à resolução de problemas no seu ambiente de trabalho, utilizando metodologias problematizadoras que promovam a transformação dos processos de trabalho no SUS.

TRANSFORME SEU AMBIENTE DE TRABALHO NO SUS COM PRÁTICAS DE EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE!



CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO

Goiás (Estado). Secretaria de Estado da Saúde.

E-book: Atividades e Recursos Técnicos para Abordagem dos Processos de Trabalho no Sistema Único de Saúde [recurso eletrônico] / Secretaria de Estado da Saúde de Goiás: Goiânia, 2024.

58 p.: il.

Inclui referências.

1. Educação permanente em saúde. 2. Gestão de serviços de saúde. 3. Sistema Único de Saúde. I. Secretaria de Estado da Saúde de Goiás. II. Ferraz, Sanzia Francisca. III. Título.

CDU: 001.8 (07)

Catalogação na publicação: Biblioteca Profª Ena Galvão

Títulos para indexação

Em inglês: E-book: Activities and Technical Resources for Addressing Work Processes in the Unified Health System

Em espanhol: Libro electrónico: Actividades y recursos técnicos para el abordaje de los procesos de trabajo en el Sistema Único de Salud

Diagramação/revisão:

Coordenação de Educação a Distância (CEAD/SESG)





SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	6
2. PROCESSOS DE TRABALHO EM SAÚDE	8
3. AVALIAÇÃO E INTERVENÇÃO NOS PROCESSOS DE TRABALHO NO SUS	12
4. ATIVIDADES TÉCNICAS PARA AVALIAÇÃO E INTERVENÇÃO NOS PROCESSOS DE TRABALHO NO SUS	16
4.1 Reuniões técnicas	16
4.2 Rodas de conversas	18
4.3 Visitas de Benchmarking	21
4.4 Participação e Organização de Eventos técnicos científicos	23
4.5 Oficinas Pedagógicas.....	25
5. RECURSOS TÉCNICOS PARA INTERVENÇÃO NOS PROCESSOS DE TRABALHO EM SAÚDE	29
5.1 Mapa de processos de trabalho	29
5.2 Procedimento Operacional Padrão (POP)	33
5.3 Fluxograma de Processos	38
5.4 Protocolos Clínicos e Organizacionais.....	42
5.5 Manuais	47
5.6 Tutoriais	48
5.7 Softwares e Aplicativos	51
5.8 Podcasts	53
5.9 Pesquisa de Satisfação	55
6. REFERÊNCIAS	58



Prezado servidor, deixe-me apresentar!



O meu nome é **Pietra**, sou um avatar e fui idealizada para representar visualmente a conteudista desse e-book que você estudará de agora em diante.

Assim como você, sou profissional de saúde do Sistema Único de Saúde (SUS), e já estive por longos anos da minha jornada trabalhando em uma das unidades hospitalares da Rede Estadual de Saúde de Goiás.

Na atualidade, enquanto servidora pública, exerço minhas atividades técnicas na Escola de Saúde de Goiás. Lá, tenho colaborado com diversos processos para que a **Educação Permanente em Saúde** aconteça em nosso Estado. Entre essas atividades, destaco a elaboração e avaliação técnica de projetos pedagógicos de cursos, e a docência, seja na função de tutora ou de conteudista.

E aqui estou mais uma vez, na função de conteudista, com a proposta de te apresentar e discutir alguns temas de grande relevância para a melhoria do desempenho das instituições de saúde do SUS em Goiás, e que passam, inquestionavelmente, pelo seu desenvolvimento enquanto servidor público.

Para que você possa aproveitar de forma satisfatória o conteúdo desse material, gostaria de fazer uma sugestão: ao longo da leitura, faça conexões pontuais com o seu cotidiano de trabalho, essas reflexões são essenciais para que você compreenda toda a potencialidade das atividades e recursos técnicos que serão apresentados para transformar, se necessário, a sua realidade laborativa.

Então vamos lá!!!

1. INTRODUÇÃO



Caro servidor, de acordo com Brasil (2015), a Educação Permanente em Saúde (EPS) tem como objeto central de ações a transformação dos processos de trabalho, que passam a ser revalorizados como foco privilegiado de aprendizagem.

A ideia é que a EPS possibilite, ao mesmo tempo, o aprimoramento das instituições e o desenvolvimento pessoal daqueles que trabalham na saúde.

Para isso, a EPS parte do pressuposto da aprendizagem significativa, ou seja, deve levar em consideração os conhecimentos e as experiências que as pessoas já têm para resolução dos problemas enfrentados na realidade.

E para que esse cenário se concretize, a terceira diretriz da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde (PNEPS), destaca a importância de se **promover a aprendizagem por meio de metodologias que incentivem a reflexão crítica e a capacidade de responder às adversidades.**

Nesse contexto, a problematização das situações vivenciadas no cotidiano de trabalho tem sido considerada a principal estratégia para o desenvolvimento de conhecimentos e habilidades, uma vez que possibilita a elaboração de hipóteses para solução dos problemas e a transposição de desafios.

Ao encontro dessa proposta, a Superintendência da Escola de Saúde de Goiás (SESG), desenvolveu e oferta em seu escopo de formação dois tipos de cursos voltados à reflexão crítica, ao diagnóstico e à resolução de problemas vivenciados no âmbito do território do trabalho ou do território de saúde:

- 1. Curso para o Planejamento e Desenvolvimento de Projetos de Intervenção em Saúde.**

2. Curso de Qualificação em Metodologias Problemadoras Aplicadas aos Processos de Trabalho no SUS.

Sentindo a necessidade de ampliar as formas de abordagens que viabilizem a reflexão crítica e a transformação dos processos de trabalho no SUS-GO, a SESG vem propor um instrumento didático, em forma de **e-book**, com sugestões de atividades e recursos técnicos que colaborem com a revisão contínua, o planejamento de ações e a organização do modo operacional dos serviços prestados pelo SUS em Goiás.

Bem, sabendo que a EPS visa aprimorar as instituições de saúde, justamente por meio do desenvolvimento técnico dos servidores, a seguir vemos um tema de grande relevância que são os processos de trabalho, contextualizados ao âmbito da saúde.



2. PROCESSOS DE TRABALHO EM SAÚDE



Caro servidor, compreendendo que você é um servidor do SUS, seja na esfera de governo estadual ou de um dos 246 municípios do Estado de Goiás, quero discutir alguns pontos com você.

Vejamos!

Você já parou para pensar que está inserido em uma instituição que é prestadora de um produto ou serviço, direto ou indireto, do SUS?

Você já deve ter percebido que nosso sistema de saúde, infelizmente, apresenta inúmeros problemas, causando diversos prejuízos para a população. Mas, você já notou que muitos desses entraves dizem respeito ao mau desempenho dos serviços de saúde?

Você reconhece que, desenvolver habilidades para identificar problemas e possíveis falhas operacionais nas atividades cotidianas de trabalho pode trazer melhoria contínua, qualificando os serviços ofertados para a população?

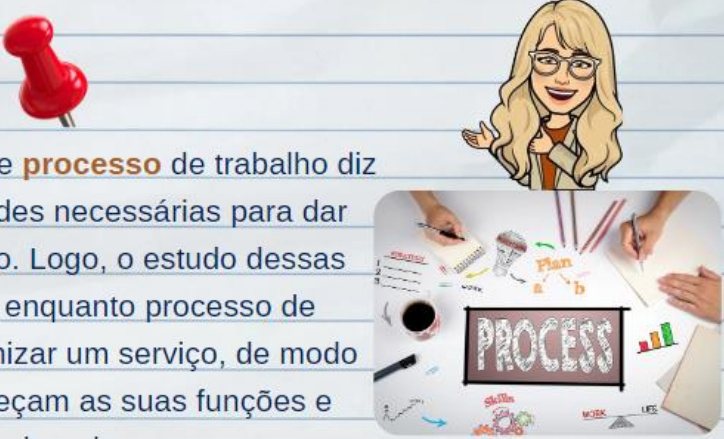
Imagino que sua resposta seja sim, não é?!

E de fato, independentemente da natureza das suas atribuições técnicas, seja executando atividades assistenciais, administrativas ou gerenciais, você, enquanto servidor, tem o compromisso de ofertar um bom produto ou serviço para população, certo?!

Esse produto ou serviço pode estar voltado para a prevenção de doenças, para a promoção ou reabilitação da saúde da população ou ainda para garantir a gestão de diversas instituições públicas. E para que esse produto ou serviço se concretize, você precisa conhecer e executar, de forma responsável, suas atividades laborativas, conforme um processo de trabalho.

Mas afinal, o que seria esse “tal” de processo de trabalho?

De acordo com Brasil (2016), **processo de trabalho pode ser definido como atividades técnicas e gerenciais** que, idealizadas por pessoas e executadas de forma ordenada, inter-relacionadas e orientadas a resultados, fazem uso de materiais e informações para gerar produtos e serviços requeridos por clientes.



Podemos compreender então que **processo** de trabalho diz respeito ao conjunto de atividades necessárias para dar origem a um produto ou serviço. Logo, o estudo dessas atividades e a sua definição, enquanto processo de trabalho, é essencial para organizar um serviço, de modo que todos os servidores conheçam as suas funções e trabalhem de forma coordenada e coesa.

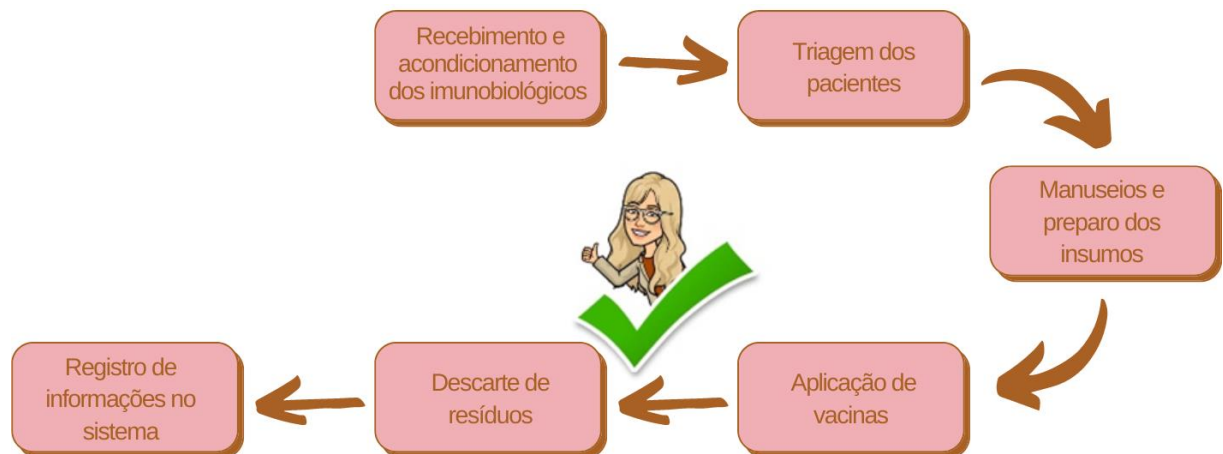
VEJAMOS UM »»» EXEMPLO:

Uma Unidade Básica de Saúde (UBS) oferece diversos tipos de serviços para a população, entre eles estão:



1. Acolhimento com classificação de risco.
2. Consultas médicas e de enfermagem.
3. Realização de curativos.
4. Coleta de exames.
5. Vacinação etc.

Assim, para dar origem ao **serviço de vacinação**, é preciso fazer uso de recursos humanos e materiais, prever e executar várias atividades, entre elas:



Servidor, veja quantas atividades são necessárias para que o serviço de vacinação esteja disponível à população de forma segura e adequada. Importante destacar que cada uma dessas etapas deverá ser desenvolvida de acordo com um procedimento padrão, para que haja uniformidade no modo operacional.

Dessa forma, para que o serviço de vacinação seja executado com boa performance, minimamente, são necessárias a disponibilidade de recursos materiais específicos, local adequado e equipe capacitada para execução das atividades.

Mas o que aconteceria se o serviço de vacinação começasse a apresentar problemas?

Por exemplo, perda de insumos, insatisfação dos usuários, subnotificação dos registros de vacina no sistema de informação, descarte inadequado dos resíduos?

Seria necessário corrigir o problema, certo?

Mas de que forma iniciar a abordagem?

A proposta é **revisar todo o processo de trabalho**, ou seja, reavaliar o conjunto de atividades que dão origem ao serviço, no intuito de encontrar os pontos ou locais onde estão ocorrendo as falhas operacionais.

Perceba então, a importância de se definir e conhecer o processo de trabalho que dá origem a um serviço.

Veja que ao conhecer as etapas ou o conjunto de atividades que dão origem ao produto/serviço prestado pela sua instituição de trabalho, você, enquanto servidor, poderá ter **papel ativo no diagnóstico e na resolução dos problemas locais**.

Bem, agora que conhecemos um pouco sobre os conceitos que definem o que vem a ser processos de trabalho, eu te convido a refletir sobre alguns pontos essenciais sobre o tema, e que envolvem o seu território de trabalho. Vamos lá!!!

Quais são os produtos ou serviços prestados pela instituição/setor que você trabalha?

A instituição/setor em que você trabalha, tem os processos de trabalho definidos?

Os profissionais estão qualificados para a execução das atividades?

Sua instituição dispõe dos recursos humanos e materiais necessários à execução dos processos de trabalho?

Sua instituição gerencia os processos de trabalho?

A população está satisfeita com os serviços prestados pela sua instituição?

Bem, sabendo que você também se preocupa com a qualidade dos serviços prestados pela sua instituição, vejamos sobre avaliação e intervenção nos processos de trabalho.



3. AVALIAÇÃO E INTERVENÇÃO NOS PROCESSOS DE TRABALHO NO SUS



Agora que conhecemos um pouco sobre o que é um processo de trabalho, sobre a sua importância e que você é um dos elementos essenciais para que ele aconteça, vou continuar te provocando...

Sua instituição de trabalho opera sem problemas de qualquer natureza?

Lembrando que, geralmente, percebemos os problemas por meio de um incômodo, seja por parte de quem executa as atividades ou por parte de quem demanda o produto ou serviço, nesse caso os usuários do SUS.

Se a resposta for sim, quero parabenizar você e sua equipe, afinal, esse é um desafio cotidiano bastante difícil de ser atingido, pois requer comprometimento individual, esforço coletivo e gerenciamento pontual de todas as fases de execução de um serviço.

Se a resposta for não, não se desespere e muito menos desanime! Quero te encorajar e dizer que reconhecer os problemas já é um caminho importante para tratá-lo ou mudar a natureza da situação. Sendo mais clara na argumentação: o que quero dizer é que, **qualquer intervenção deve ser precedida pelo diagnóstico de uma situação considerada como problema.**

Mas afinal, qual é o caminho para diagnosticar e intervir nos problemas presentes no âmbito do trabalho em saúde?

A PNEPS orienta que as transformações das práticas profissionais e da própria organização do trabalho sejam estruturadas e trabalhadas a partir da **problematização dos processos de trabalho.**

Imagino que você possa estar se perguntando: o que seria problematizar os processos de trabalho?



Prezado servidor, problematizar algo significa, em princípio, **refletir criticamente sobre determinada situação** que gera desconforto,

descontentamento na realidade vivenciada. Esse processo de reflexão prevê o estudo da cadeia explicativa dos problemas (determinantes, causas, efeitos, indicadores etc), para em seguida, pensar em ações que possam corrigir as situações. Para orientar essa dinâmica, podemos fazer uso de uma metodologia chamada **Problematização**, **você já ouviu falar dela?!** Se não, vamos conhecê-la, e, se sim, vamos revisá-la!!! O método é desenvolvido por meio do **Arco de Maguerez** (ou diagrama de Maguerez) em cinco movimentos, como podemos observar na figura a seguir:




Fonte: Adaptado de Bordenave e Pereira (1989).

- 01** O **PRIMEIRO** movimento tem início a partir da **observação apurada da realidade** do trabalho. Você e sua equipe podem iniciar a discussão questionando quais são os principais problemas enfrentados para realização das atividades que orientam a entrega do serviço? Quais são os fatores que dificultam/impedem a entrega de um serviço de qualidade para o usuário?
- 02** O **SEGUNDO** movimento, **pontos chave**, busca fazer a análise focal do problema, procurando compreendê-lo em sua essência. Buscam-se informações sobre a cadeia explicativa do problema: o porquê, as causas, consequências e indicadores da situação.
- 03** No **TERCEIRO** movimento, denominado **teorização**, buscam-se informações sobre o problema em fontes variadas (pesquisa bibliográfica, entrevistas, consulta a especialistas etc). A ideia é compreender o que já se sabe sobre a situação, de forma a ampliar o raciocínio resolutivo para a questão.
- 04** No **QUARTO** movimento, **hipótese de solução**, já compreendendo as causas do problema, são discutidas as formas de solucionar ou intervir na situação. Nesse momento, questione quais são as ações necessárias para corrigir o problema.
- 05** No **QUINTO** movimento, reflete-se sobre a **aplicabilidade à realidade** de cada uma das soluções encontradas, colocando de lado as menos propícias para, enfim, colocá-las em prática.

Servidor, é importante ressaltar que todo o processo de reflexão e análise deve ser realizado de forma coletiva, ou seja, junto à sua equipe de trabalho. Somente dessa forma se identificam com maior fidedignidade os problemas presentes num determinado local, pois, assim, obteremos a percepção que todos têm a respeito da dinâmica do serviço.



Veja que o método, por meio de cada etapa, incentiva e conduz a identificação de problemas, conduz ao estudo da cadeia explicativa do problema, para, em seguida, estimular a busca de soluções e aplicação à realidade do trabalho, justamente o que precisamos para promover melhoria contínua das instituições de saúde.

Perceba então que problematizar os processos de trabalho de um serviço, é uma forma simples de revisá-los, buscando soluções que possam amenizar ou resolver os problemas. Esse é, certamente, o primeiro passo para intervir na realidade, promovendo as transformações necessárias.

Mas, como podemos intervir nos processos de trabalho de modo a produzir as modificações necessárias para produção de um serviço de qualidade?

Bem, isso depende da natureza e do tipo de problema. As ações corretivas precisam estar direcionadas para corrigir a forma como as atividades estão sendo executadas ou ainda o modo como o serviço está organizado.

Podemos retificar ou melhorar o desenvolvimento de processos de trabalho por meio da realização de várias atividades e do desenvolvimento de diversos recursos técnicos.

Bem, agora que você compreendeu o que é um processo de trabalho, sobre a importância de problematizar a sua realidade para promover as mudanças necessárias nos serviços de saúde, vou te apresentar um conjunto de atividades e recursos técnicos que podem ser utilizados como meios de promover a qualidade dos serviços prestados pelo SUS.



4. ATIVIDADES TÉCNICAS PARA AVALIAÇÃO E INTERVENÇÃO NOS PROCESSOS DE TRABALHO NO SUS



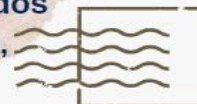
Servidor, você já parou para refletir que quando falamos a respeito de EPS, de imediato nos surge a ideia de que a forma mais lógica de que ela aconteça é por meio de cursos de capacitação ou de atualização?!

E sim, ela pode acontecer neste formato. Mas o que eu quero te dizer é que ela pode e deve acontecer de inúmeras outras formas, considerando o uso de outros meios que promovam a reflexão crítica e a discussão do modo operacional dos serviços e da situação de saúde de um território. Nesse sentido, quero te apresentar algumas atividades que podem mediar essas discussões, e, por fim, serem fontes de informações, troca de ideias, promotoras de conhecimento e habilidades e redirecionadoras dos processos e fluxos de trabalho em saúde. Vamos lá!!!

4.1 Reuniões técnicas

Imagino que você já tenha participado de várias reuniões no decorrer da sua vida profissional, não é mesmo?

Pois bem, saiba que as reuniões técnicas são atividades essenciais para aprimorar o diálogo, a escuta para os assuntos relacionados à produção do trabalho, integrar profissionais, criar vínculos e, finalmente, fortalecer as equipes.



As reuniões técnicas podem ser utilizadas com diferentes finalidades, veja:

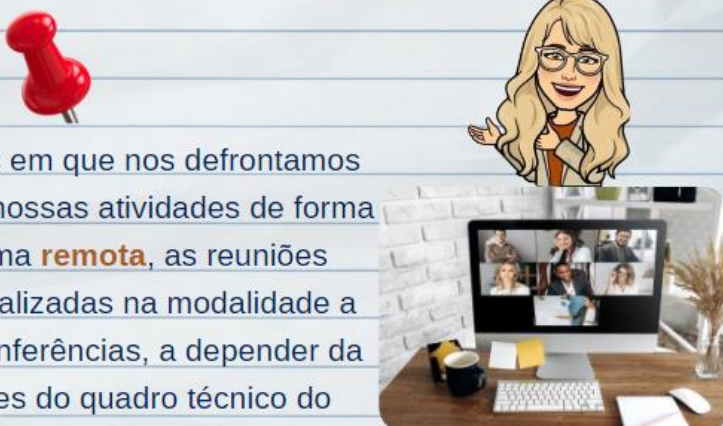
- ✓ **Avaliar** ações implantadas.
- ✓ **Avaliar** dificuldades operacionais relativas ao desenvolvimento dos processos e fluxos de trabalho.
- ✓ **Discutir** e organizar os processos e fluxos de trabalho.
- ✓ **Informar** sobre resultados, indicadores, cumprimento de metas do serviço, assim como emitir devolutiva relacionada a produtividade do colaborador/servidor.
- ✓ **Pactuar** ideias e efetivar tomada de decisão coletiva.
- ✓ **Planejar** ações e readequar os processos e fluxos de trabalho.
- ✓ **Prover** informações diversas sobre a operacionalização do serviço, interesses gerais do servidor e da comunidade usuária do serviço.

Perceba então servidor, toda a potencialidade desse tipo de atividade para avaliação, alinhamento e tomada de decisões frente à operacionalidade de um serviço. No entanto, é preciso racionalidade para se evitar desperdício de tempo e recursos diversos. Pensando nisso, vou te apresentar **7 (sete)** dicas importantes para o planejamento e orientação dessa atividade:



1. **Defina** a pauta ou os assuntos da reunião com antecedência e elabore um roteiro para ser discutido com a equipe.
2. **Escolha** um local adequado para realizar a reunião. Antente-se para a importância de ter privacidade e um mínimo de conforto, crie um ambiente acolhedor.
3. **Estabeleça** alguém para resumir e redigir, por meio de uma ata ou relatório de reunião todas as discussões e decisões, dependendo da natureza do encontro.
4. **Estabeleça** e controle o tempo para cada reunião.
5. **Observe** se constam nas atas: data, horário, temas/pautas da reunião, resumos das discussões e assinatura dos participantes.

6. **Organize** as falas dos participantes, para que haja escuta e respeito às ponderações dos colegas, em situações voltadas à discussão de temas.
7. **Seja** objetivo na condução, evite as chamadas “fugas temáticas”, sempre que necessário, retome o assunto focal da discussão.



Servidor, nesses novos tempos em que nos defrontamos com a possibilidade de realizar nossas atividades de forma **presencial** e também de forma **remota**, as reuniões técnicas também podem ser realizadas na modalidade a distância, em forma de videoconferências, a depender da disponibilidade e necessidades do quadro técnico do serviço.

4.2 Rodas de conversas

Servidor, as rodas de conversa são outra atividade que podem ser utilizadas para discussão de diversos temas. Por meio delas, podem ser usadas dinâmicas de apresentação, de descontração e técnicas que conduzem os integrantes a discutirem assuntos pré-estabelecidos e que incentivam a troca de diferentes opiniões, ideias e saberes.



As rodas de conversas podem incentivar a construção da autonomia dos participantes por meio de métodos como a problematização da realidade, sendo um **espaço de partilha, confronto de ideias e de entendimento entre**

os pares. As discussões realizadas, por meio dessa atividade, podem ampliar o nível de corresponsabilidade para as diferentes ações na produção de saúde.

No contexto da EPS, as rodas de conversas podem ser utilizadas, principalmente, como meio de discussão para a elaboração, estruturação e revisão de processos e fluxos de trabalho, bem como para criação de instrumentos laborativos como, por **exemplo**, protocolos clínicos e organizacionais, fluxogramas de atendimento, entre outros.

Além disso, durante a execução de uma roda de conversa é possível exercitar e explorar inúmeras habilidades que todos nós podemos desenvolver, como, por **exemplo**:

- ✓ *Descrever* e explicar fatos e acontecimentos.
- ✓ *Expressar* opiniões.
- ✓ *Questionar* e argumentar fatos.
- ✓ *Treinar* a escuta ativa, que diz respeito ao processo de ouvir com atenção, mantendo o respeito e o interesse pelo que o outro tem a dizer.

Para que as rodas de conversa tragam as contribuições necessárias, é importante que haja planejamento, veja algumas dicas:

- ✓ *Estabeleça* o tema e o tempo de duração para cada roda de conversa.
- ✓ *Defina* e prepare o local onde irá acontecer a atividade, isso inclui organizar as cadeiras em formato de círculo, para que todos tenham uma visão uns dos outros.
- ✓ *Estabeleça* uma pessoa para ser o mediador do tema, aquele quem irá conduzir o processo. O mediador, no caso, pode ser o participante mais experiente, sendo aquele que colabora para manter o foco nos temas das discussões e para que as interações ocorram em torno da proposta.



- ✓ *Combine* algumas regras entre o grupo, como, por **exemplo**: todos podem falar, mas não ao mesmo tempo, enfatizando a importância de manter a escuta ativa e não interromper o colega durante a exposição.
- ✓ *Inicie* as conversas com uma pergunta norteadora relacionada ao tema, do tipo que provoque reflexão. O mediador pode apontar um caminho para aprofundar a discussão, mas evitando emitir opinião.
- ✓ *Explore* o uso de dinâmicas de descontração, por **exemplo**: bilhete surpresa (cada participante recebe um bilhete com perguntas relacionadas ao tema da roda).

O mediador pode fazer uma avaliação final sobre a atividade, como, por **exemplo**: Que pontos mudaram o entendimento sobre o tema? Que novas atitudes/comportamentos/ações pretendem adotar a partir do que foi discutido?

4.3 Visitas de Benchmarking



Pois bem, a visita de benchmarking é uma atividade voltada à comparação do desempenho de uma instituição com outras, consideradas referências na área de atuação. **Tem como finalidade promover o nível de conhecimento, a troca de saberes e de experiências entre servidores de diferentes tipos de serviços.**

Por meio de visitas de benchmarking, é possível avaliar a estrutura física, os instrumentos de trabalho, a organização, a rotina de atividades e a dinâmica de funcionamento de um determinado serviço. Logo, podem ser utilizadas para observação do modelo operacional e do modelo de gestão institucional.

As informações coletadas podem subsidiar o planejamento e a execução de melhores práticas de trabalho, maior eficiência e qualidade final de serviços e produtos em saúde, como, por **exemplo**, redução de custos e

desperdícios, introdução de novas ideias e tecnologias e, é claro, gerar mais satisfação aos clientes (usuários do SUS).

Para que as visitas de benchmarking tragam as contribuições esperadas, é importante que haja planejamento, veja algumas dicas:



- ✓ **Tenha** claro quais são os principais problemas enfrentados pela estrutura, dinâmica operacional, gestão do serviço e os objetivos que se deseja alcançar com a visita, como por **exemplo**:

Problema: Baixo acesso/elevado tempo de espera por consultas.

Objetivo: Reduzir o tempo de espera por consultas/aumentar a eficiência do serviço.

- ✓ **Tenha** indicadores de avaliação para seus objetivos, no caso do **exemplo** anterior, os indicadores poderiam ser: o tempo médio de espera por consultas e o índice de satisfação dos usuários.
- ✓ **Prepare** um roteiro de perguntas e coleta de dados que comportem as necessidades de melhoria do serviço, mas esteja aberto a ouvir outras possibilidades de informações.
- ✓ **Pesquise** e escolha os serviços referência, aqueles que possam agregar valor aos processos de trabalho.
- ✓ **Entre** em contato com as instituições selecionadas, e veja a possibilidade da visita. Muitas instituições/empresas já têm uma política interna para receber e conduzir a atividade.
- ✓ **Crie**, depois da visita, um plano de ação para implementar as melhores práticas identificadas.
- ✓ **Defina** os recursos necessários, os responsáveis e prazos de execução das ações.

4.4 Participação e Organização de Eventos técnicos científicos

Servidor, uma forma importante de atualizar os conhecimentos e aprimorar as habilidades para a realização dos processos de trabalho em saúde é a participação e, até mesmo, a organização de eventos relacionados à área de atuação ou de domínio técnico dos serviços prestados pela sua instituição.



Eventos científicos são atividades que buscam reunir especialistas, pesquisadores e interessados em diversos âmbitos do saber, para discutir e atender as diversas questões relativas ao mundo acadêmico e do trabalho.

Caso você e sua equipe tenham interesse em promover eventos técnicos e científicos, veja a seguir algumas sugestões de configurações, e avalie em qual formato a programação pode se encaixar:



TIPOS DE EVENTOS



Fórum

É um evento destinados à discussão de algum tema de interesse de um grupo, buscando a participação de um maior número de pessoas possíveis para obtenção de múltiplas opiniões. Geralmente um ou mais mediadores expõem as ideias, para em seguida iniciar os debates.

Seminário

É um evento educativo mais focados e segmentados em temas específicos. A dinâmica acontece por meio da apresentação de um conteúdo, seguido da discussão entre o mediador e o público. Quem apresenta o tema, geralmente, é um especialista no assunto.

Workshop

É um evento focado em experimentação ou prática. A dinâmica se dá por meio da apresentação do tema a ser trabalhado, seguidos de realização de atividades práticas relacionadas ao assunto. Deve ser feito em pequenos grupos e contar com um ou mais mediadores.

Simpósio

É um evento voltado para discussão de aspectos diferenciados de um mesmo tema por especialistas, com a participação do público, geralmente do mesmo nível técnico.

Mesa redonda

É um evento de curta duração destinados a promover a discussão de um tema controverso por especialistas da área. A dinâmica é coordenada por um moderador. Nesse tipo de evento o público participa de forma direta ou indireta por meio de perguntas à mesa.



A seguir eu te apresento, de forma mais discriminada, uma forma de capacitação que pode ser desenvolvida em seu ambiente/território de trabalho, no sentido de desenvolvimento da equipe e melhora do desempenho do serviço.

4.5 Oficinas Pedagógicas

Servidor, as oficinas pedagógicas são atividades que podem ser desenvolvidas com o intuito de capacitar a equipe para a compreensão de assuntos diversos. Entre eles estão: atualizar e revisar informações oficiais, como notas técnicas, resoluções, manuais, protocolos, e ainda simular atividades ou experimentar recursos e ferramentas que serão parte da rotina de trabalho.

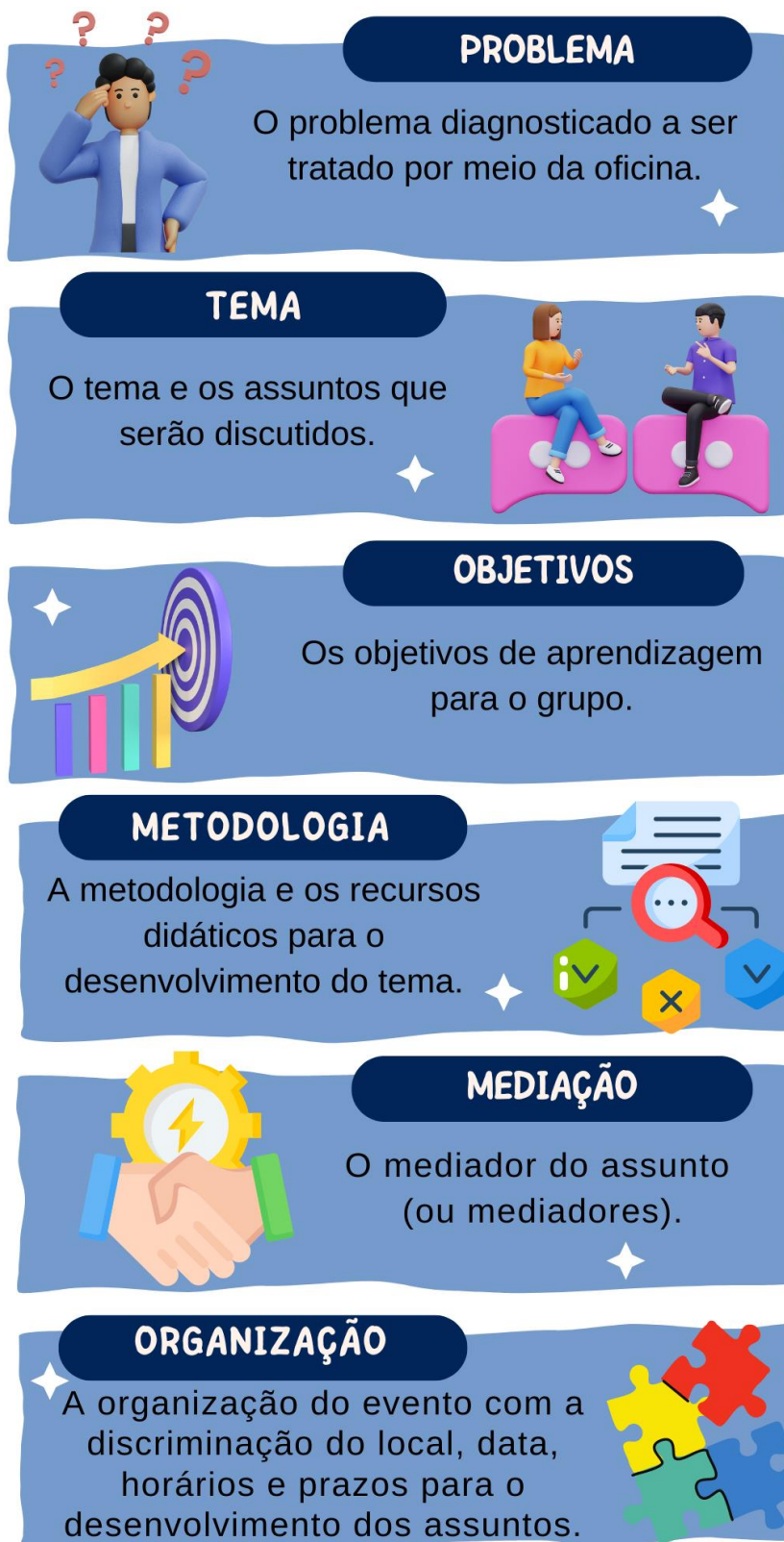


A oficina pedagógica é considerada como atividade ou estratégia de ensino baseada na oportunidade de vivenciar situações de forma concretas e significativas, permeadas em conhecimentos teóricos e práticos.

Trata-se de uma situação de aprendizagem aberta e dinâmica, que possibilita a inovação, a troca de experiências e a construção de conhecimentos.

Em seu contexto pedagógico, as oficinas, no âmbito do ensino em serviço, devem prezar pelo uso de metodologias ativas e recursos didáticos que incentivem o processo de ação-reflexão crítica-ação.

Enquanto atividade de ensino, as oficinas precisam ser planejadas e executadas conforme as necessidades de aprendizagem diagnosticadas previamente. Isso envolve, primariamente, estabelecer:



Veja um **exemplo** a seguir:

PLANEJAMENTO

1 Problema Identificado

Falha na execução dos protocolos de triagem e atendimento na UBS São Cristóvão.

2 Assuntos de Abordagem

Humanização do atendimento;
Acolhimento;
Classificação de risco;
Protocolo e fluxo de triagem; Protocolo e fluxo de atendimento.

3 Metodologia

Problematização;
Gameificação;
Exposição dialogada.



4 Tema

Oficina de capacitação para aplicação do protocolo de triagem e de atendimento na UBS São Cristóvão.

5 Objetivos de Aprendizagem

1. Reconhecer os fundamentos que orientam os protocolos de triagem e atendimento da UBS São Cristóvão;
2. Reconhecer os pontos de falha na aplicação dos protocolos;
3. Estabelecer em equipe as ações necessárias para a correção das falhas na aplicação dos protocolos.

6 Recursos Didáticos

Dinâmica de grupo;
kahoot; data show;
flipchart;
computador; rede de internet.

PROGRAMA

Data: 20/08/2024

Local: miniauditório da UBS

08:00 - 08:30 Acolhimento do grupo

08:30 - 09:10 Revisando os dispositivos da PNH: acolhimento e classificação de risco

09:10 - 09:25 Revisando o protocolo de triagem

09:25 - 10:25 Problematizando a aplicação do protocolo de triagem

10:25 - 10:45 Intervalo e lanche da manhã

10:45 - 11:00 Revisando o protocolo de atendimento

11:00 - 12:00 Problematizando a aplicação do protocolo de atendimento



Servidor, se você quiser conhecer um pouco mais sobre **metodologias ativas e diversos recursos didáticos** que podem ser utilizados em reuniões técnicas, rodas de conversas e oficinas pedagógicas, a SESG dispõe de um curso, na modalidade a distância, que trabalha esses temas, trata-se do:



Curso de Capacitação em Metodologias Ativas e Tecnologias Educacionais

Nesse curso você será orientado a aplicar **5 metodologias ativas e 11 recursos didáticos** que podem ser utilizados para diversificar as práticas de ensino e aprendizagem e melhorar as práticas de trabalho.

Servidor, para concluir esse tema, veja que as **cinco atividades** apresentadas nesse e-book são importantes ações de EPS, uma vez que **subsidiaram os meios para avaliar, discutir e revisar os processos de trabalho e a rotina/dinâmica dos serviços de saúde**. Além disso, **possibilitam implementar as mudanças necessárias, inerentes à incorporação de inovações tecnológicas e necessidades dos usuários**.

Bem, agora que você compreendeu sobre as atividades técnicas para avaliação e intervenção nos processos de trabalho no SUS, que incluem reuniões técnicas, rodas de conversa, visitas de benchmarking, participação e organização de eventos técnicos científicos, e oficinas pedagógicas, vejamos alguns recursos técnicos para intervenção nos processos.



5. RECURSOS TÉCNICOS PARA INTERVENÇÃO NOS PROCESSOS DE TRABALHO EM SAÚDE



Servidor, depois de apresentar algumas atividades que podem ser utilizadas para revisar e reconfigurar a operacionalidade e a gestão dos serviços de saúde à luz da EPS, a seguir vou te apresentar alguns recursos ou produtos técnicos que podem ser utilizados para organizar e gerenciar os serviços, no contexto de aprimorar o desempenho institucional em saúde.

5.1 Mapa de processos de trabalho

Servidor, no capítulo anterior falamos um pouco sobre a definição de processos de trabalho em saúde, que diz respeito, de forma bem simplificada, ao conjunto de atividades e a ordem em que precisam ser realizadas para que um serviço ou determinado produto seja desenvolvido.



Nesse sentido preciso, novamente, te questionar:

A instituição em que você trabalha, tem os processos de trabalho estabelecidos?

Você conhece as atividades e os fluxos de percurso para que o serviço ou produto sejam entregues à população?

Não?!

Então saiba que esse é um passo importante para que o serviço seja organizado e gerenciado de forma adequada, uma vez que permite a padronização das ações.

Uma vez estruturados e mapeados, os processos de trabalho adquirem consistência, minimizam falhas e se tornam menos vulneráveis a fatores externos, como, por **exemplo**, o absenteísmo e a rotatividade de servidores.

Assim, o primeiro passo para o mapeamento dos processos de trabalho é **definir o conjunto de atividades e a ordem em que precisam ser realizados**, certo?! Para isso, vou utilizar o mesmo **exemplo** que utilizei no capítulo anterior, o serviço de vacinação, ok?!

Para dar origem a esse serviço, é preciso fazer uso de recursos humanos e materiais, prever e executar várias atividades, entre elas:

1. Recebimento e acondicionamento dos imunobiológicos.
2. Triagem dos pacientes.
3. Manuseio e preparo dos insumos.
4. Aplicação de vacinas.
5. Descarte de resíduos.
6. Registro de informações no sistema.



Veja que, nesse **exemplo**, o processo de trabalho que dá origem ao serviço de vacinação é composto de **6 (seis)** atividades, já ordenadas, para o modo de execução. Cada atividade, por sua vez, deve ser desenvolvida conforme um **procedimento operacional padrão** regido por normas técnicas, uso de instrumentos de trabalho e materiais específicos. É isso que garante a uniformidade e a qualidade do serviço.

Para mapear e gerenciar os processos de trabalho do serviço em que trabalha, você pode fazer uso de uma ferramenta denominada **SIPOC**, um

acrônimo, cujo significado corresponde às iniciais, em inglês, de cada aspecto analisado pelo instrumento, veja:

- ✓ **SUPPLIERS:** fornecedores
- ✓ **INPUTS:** entradas
- ✓ **PROCESS:** processos
- ✓ **OUTPUTS:** saídas
- ✓ **CUSTOMERS:** consumidores

No quadro a seguir, você verá, de forma mais detalhada, as informações correspondentes a cada critério da ferramenta. Perceba que a ferramenta orienta a busca de informações essenciais para conduzir, de forma correta, o funcionamento de um serviço. Essas informações são os elementos que constituem o processo como: **quem o realiza, como ele é realizado, que instrumentos e materiais são utilizados e quais produtos ou documentos são produzidos.**

A proposta do uso dessa ferramenta é obter um olhar mais geral do processo, entendendo-o de forma mais clara e, conseqüentemente, percebendo as possíveis falhas nas atividades, promovendo melhoria contínua.

A ferramenta segue uma estrutura bastante simples, podendo ser, inclusive, executada em uma planilha Excel. Para isso, cada uma das variáveis deverá ser disposta em uma coluna para orientar a análise.

Além do quadro, observe, em seguida, o **exemplo** do processo de trabalho relativo ao serviço de vacinação mapeado conforme a ferramenta SIPOC, com o respectivo significado e descrição, ok?!

DESCRIÇÃO

das ferramentas SIPOC



Fonte: adaptado de Teles et al, (2021).



EXEMPLO

Serviço de Vacinação mapeado conforme a ferramenta SIPOC



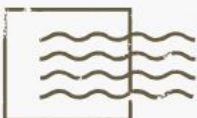
Fonte: A autora.

Servidor, para iniciar o mapeamento dos processos de trabalho da sua instituição, uma sugestão é **fazer uma roda de conversa**, direcionando as discussões da seguinte forma:

- ✓ Reúna sua equipe e faça um *brainstorming* (tempestade de ideias).
- ✓ Inicie as discussões questionando quais são os serviços prestados pela sua instituição.
- ✓ Qual é ou quais são os caminhos ou processos de trabalho para obtenção desse serviço.
- ✓ O que é feito nesse processo/quais atividades precisam ser desenvolvidas?
- ✓ Quais são os recursos humanos e materiais necessários para executar o conjunto de atividades relativo ao processo.
- ✓ Quem são os órgãos ou instituições responsáveis por fornecer os recursos materiais e equipamentos para processar os insumos?
- ✓ Quais produtos precisam ser gerados ao final da execução do processo de trabalho? Serviço/documentos/dados?
- ✓ Quem são as pessoas ou instituições que demandam o serviço prestado?

5.2 Procedimento Operacional Padrão (POP)

Servidor, o procedimento operacional padrão, também chamado de POP, é outro recurso muito interessante para organizar e padronizar as atividades de uma instituição.



Trata-se de um documento que estabelece, de forma minuciosa, como um processo ou tarefa devem ser executados, elencando aspectos como a sequência de ações, materiais utilizados, cuidados a serem observados, controles e responsáveis por cada fase, por **exemplo**.

Na prática, e no contexto do mapeamento pelo SIPOC, o POP funciona como um tutorial ou passo a passo para transformar as **entradas (INPUT) no produto ou serviço (OUTPUT)**. Assim, pode ser entendido como um manual de instruções que dita o passo a passo de uma tarefa para assegurar a qualidade do produto ou da prestação de um serviço.

Por se tratar de um documento que estabelece um roteiro padronizado de ações, tem como proposta diminuir os desvios, variações e erros de execução, bem como promover o cuidado e a segurança na realização de atividades, preservando a integridade do servidor.

Nesse sentido, as informações precisam ser claras a ponto de não restarem dúvidas sobre a execução por parte de um ou mais servidores responsáveis pela atividade.

Seguindo uma ordem para organizarmos as operações de um serviço de saúde, os POPs podem ser elaborados depois que os processos de trabalho forem estabelecidos e mapeados.

Você pode estar se perguntando, mas o que deve constar no documento???

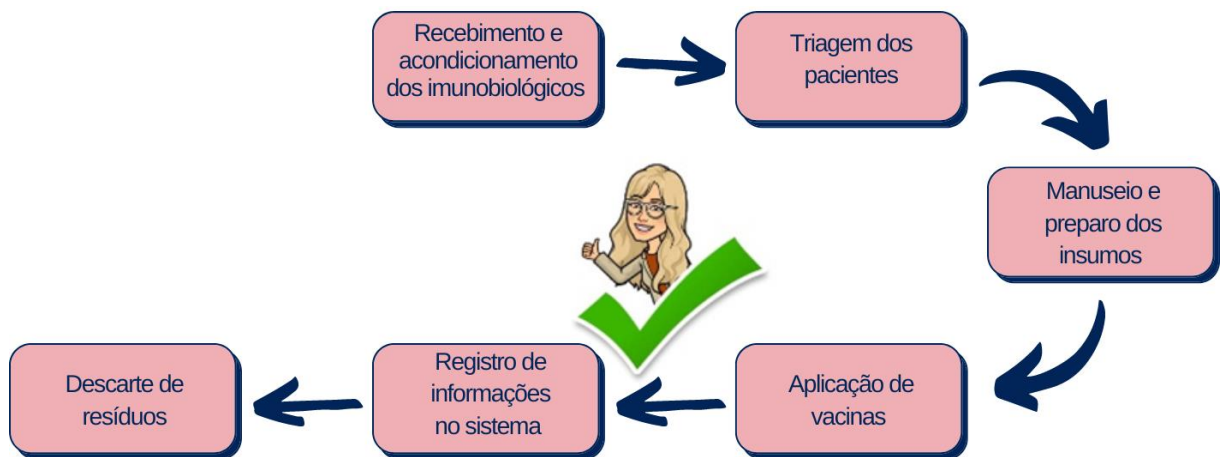
Não existe uma regra que defina o que um POP deve conter, no entanto, precisa informar tudo o que um profissional precisa saber para executar a atividade. Isso inclui, mas não limita, os seguintes pontos:

1. Nome do procedimento.
2. Local de aplicação.
3. Responsáveis pela tarefa, elencados por cargo e não por nomes.
4. Responsável pela elaboração do procedimento.



5. Materiais envolvidos na tarefa.
6. Documentação de referência, como manuais, estatuto, guias de segurança etc.
7. Siglas devidamente descritas.
8. Passo a passo do procedimento, incluindo etapas e sequência de realização, além da nomeação dos responsáveis por cada etapa.
9. Gráficos e fluxogramas, no caso de tarefas com alto grau de complexidade.
10. Perspectiva de revisão, ou seja, dentro de qual período o POP precisará ser revisado.

Bem, depois de apresentar essas informações, e para que você possa compreender melhor a dinâmica, vou utilizar o mesmo **exemplo** utilizado no recurso anterior. O serviço de saúde é o de Vacinação, e o processo ou fluxo de trabalho estabelecido no SIPOC foi:



Temos estabelecido que o processo de trabalho para a entrega do serviço de vacinação aos usuários do SUS em uma UBS envolve a execução de **6 (seis)** atividades, certo!?

A pergunta que não PODE CALAR e que precisa de resposta é: como cada atividade do processo deve ser realizada?

A sugestão é por meio de um procedimento operacional padrão. Nesse sentido, a seguir eu te apresento a proposta de um POP para **4º atividade do processo: aplicação de vacinas**.

UNIDADE BÁSICA SÃO CRISTÓVÃO

Procedimento Operacional Padrão para Aplicação de Vacinas

DATA DE EMISSÃO
14/01/2024

PRÓXIMA REVISÃO
14/01/2025

VERSÃO
Nº 01

ATIVIDADE: Aplicação de vacinas

EXECUTANTES: Enfermeiros e técnicos de enfermagem

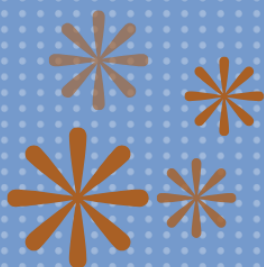


* RESULTADOS ESPERADOS

- Fornecer condições técnicas e sanitárias ideais para a administrar imunobiológico;
- Prover a sala com material necessário ao seu adequado funcionamento;
- Realizar registro adequado dos imunobiológico administrados.
- Realizar descarte adequado dos resíduos

* MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Imunobiológicos;
- Seringas e agulha descartáveis;
- Álcool a 70%;
- Algodão hidrófilo;
- Caixa coletora para material perfurocortante;
- Fichas de registro de imunobiológicos;
- Computador com sistema de registro.



* FLUXO DAS AÇÕES

- Verificar o imunobiológico a ser administrado, conforme buscado pelo usuário ou indicado na caderneta de imunização;
- Higienizar as mãos antes da realização do procedimento;
- Observar a via de administração e dosagem;
- Selecionar a seringa e agulha apropriada e, quando for o caso, acoplar a seringa à agulha, mantendo-a protegida;
- Examinar o imunobiológico, observando a aparência da solução, o estado da embalagem; o número do lote, o prazo de validade do produto e o prazo de validade após abertura do frasco;
- Preparar o imunobiológico com um kit de seringa e agulhas;
- Manter a agulha encapada até o momento da administração;
- Retornar com o frasco do imunobiológico para o interior da caixa térmica, caso o frasco seja multidoses, logo após aspirar a dose;
- Administrar o segundo a técnica relativa a cada um;
- Desprezar na caixa coletora de materiais perfurocortante as seringas/agulhas utilizadas e os frascos vazios ou vencidos;
- Higienizar as mãos após a realização do procedimento.



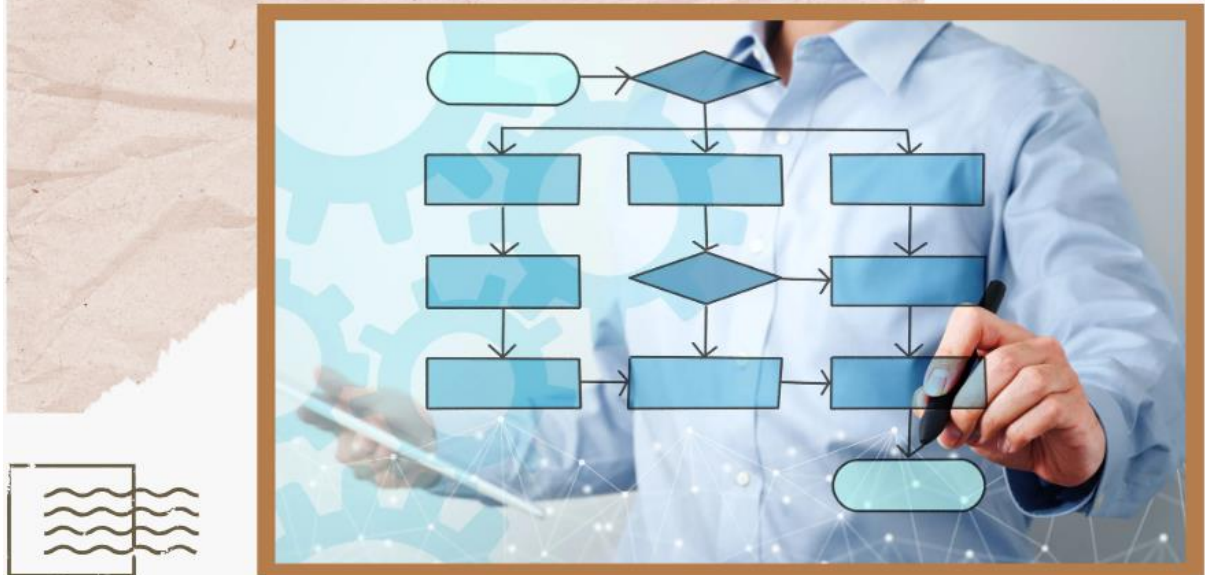
* CUIDADOS

- Após abertura do Imunobiológico, a solução deve ser mantida no frasco da vacina. A dose deve ser separada somente no momento de administração.
- Nunca deixar seringas previamente preparadas armazenadas na caixa térmica de uso diário e utilizar sistema fechado;
- Para a administração de vacinas não é recomendada a antissepsia da pele do usuário. Somente quando houver sujeira perceptível, a pele deve ser limpa utilizando-se água e sabão;
- A administração de vacinas por via parenteral não requer paramentação especial para a sua execução. Quando o vacinador apresenta lesões abertas com soluções de continuidade nas mãos orienta-se a utilização de luvas, a fim de se evitar contaminação tanto do imunológico quanto do usuário;
- O uso de luva não dispensa lavagem das mãos antes e após a realização do procedimento.

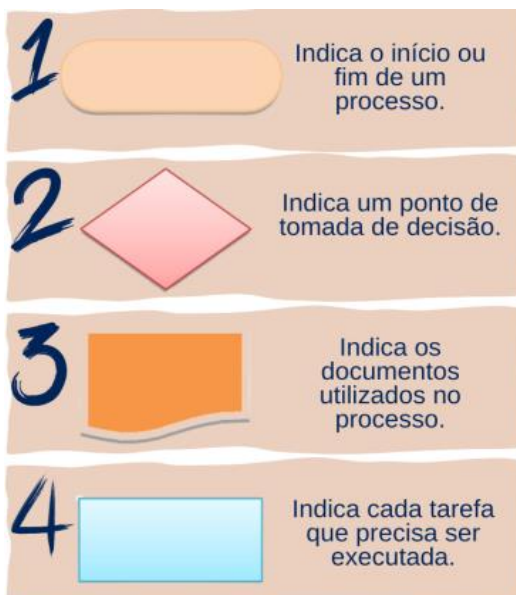
5.3 Fluxograma de Processos

Servidor, o fluxograma de processo é outra forma de documentar como as atividades podem ser realizadas.

Trata-se de uma ferramenta de representação gráfica com algoritmos, ou seja, uma sequência de instruções ou passos necessários para a realização de um processo ou tarefa específica.



Para elaborar um fluxograma de processo são utilizadas **forma geométricas**, setas e descrições breves. A ideia é que, ao observar o desenho, uma pessoa consiga entender de maneira fácil a sequência com que as atividades ocorrem. Existem diversos símbolos usados para elaborar um fluxograma de processo, veja alguns na figura a seguir:



Fonte: Casado et al, 2017.

Servidor, depois de estabelecer as atividades que compõem o processo de trabalho de um serviço, reflita sobre cada uma delas para compreender a natureza da ação, como por **exemplo**:

Ela exige tomada de decisão?


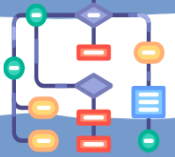




Exige o uso de documentos específicos?

É uma tarefa simples que depende apenas do colaborador?

Com quais outras ela está interligada?

Isso vai facilitar o trabalho de transpor as informações para a ferramenta escolhida. Para criar um fluxograma de processos, podem-se usar programas simples, como **Word**, **Canva** e o **Lucidchart**, sendo esta última ferramenta voltada para o desenho de fluxogramas que conta com versão gratuita para desenhos menos complexos.

Veja algumas dicas para estruturação do fluxograma:

- 1 Seleccione o ícone correspondente a cada atividade, conforme os exemplos apresentados. Não é preciso usar todos os símbolos, é claro! O mais importante é que o desenho esteja de acordo com a realidade e seja facilmente compreendido pela equipe.
 
- 2 Conecte corretamente as atividades usando as setas, de modo que quem for executar a atividade entenda qual direção o fluxo deve seguir.
 
- 3 Observe que somente as fases que envolvem decisão podem ter mais de um caminho. As outras devem ter uma única direção.
 
- 4 Procure manter os ícones com um mesmo tamanho, para tornar a leitura mais harmoniosa.
 
- 5 Use cores para diferenciar cada tipo de símbolo, evidenciando que se tratam de ações diferentes.
 
- 6 Identifique as ações usando verbos no infinitivo, como enviar, receber, comprar, agendar.
 

A seguir, eu te apresento a ideia de fluxo de duas das atividades do processo de Vacinação, veja:

FLUXOGRAMA DE RECEBIMENTO DE IMUNOBIOLOGICOS



FLUXOGRAMA DE ARMAZENAMENTO DE IMUNOBIOLOGICOS



5.4 Protocolos Clínicos e Organizacionais

Servidor, os protocolos clínicos e organizacionais são outra alternativa de instrumentos que podem ser utilizados para estruturar a rotina de prestação de serviços de uma instituição. Eles podem ser utilizados para o enfrentamento de diversos problemas, seja no âmbito da assistência ou da gestão dos serviços.



Os protocolos podem ser definidos como documentos que apresentam as rotinas dos cuidados e das ações de gestão de uma determinada instituição, setor ou departamento. **Devem ser elaboradas a partir de conhecimento e evidências científicas respaldadas**, servindo para padronizar e orientar os procedimentos, condutas e fluxos de ações nos serviços de saúde.

Os protocolos podem ser utilizados para **orientar o modelo de atendimento clínico**, sendo direcionados à atenção de cuidados para prevenção, promoção e recuperação da saúde dos usuários, ou ainda serem utilizados para **organizar os processos de trabalho de um serviço**.

O instrumento possibilita estabelecer **o que fazer, quem fazer, os fluxos administrativos e as interfaces entre diversas unidades de uma instituição**, por **exemplo**, Protocolo de triagem e atendimento clínico e Protocolo de referência e contrarreferência.

Werneck, Farias e Campos (2009), destacam as vantagens e a importância dos protocolos para a instituição de boas práticas de saúde, veja:

- ✓ *Padronizar* as rotinas de trabalho, procedimentos clínicos e administrativos, fluxos internos e externos em uma unidade de saúde.
- ✓ *Reduzir* a variação de condutas clínicas e administrativas, proporcionando mais efetividade e eficiência no cuidado às pessoas.
- ✓ *Utilizar* informações científicas para os procedimentos e ações, bem como introduzir novos conhecimentos, métodos e insumos.
- ✓ *Estabelecer* relações mais efetivas com os usuários.
- ✓ *Produzir* indicadores e definir metas, propiciando um processo mais efetivo de planejamento e avaliação.

Bem, você pode estar se perguntando por onde começar o processo de elaboração de protocolos para sua unidade de saúde, não é mesmo?

Para isso, você e sua equipe de trabalho podem considerar alguns aspectos, como:

- ✓ Tenham conhecimento dos serviços prestados pela sua instituição e as diretrizes para o seu alcance.
- ✓ Definam os principais problemas enfrentados no serviço.
- ✓ Definam os objetivos (geral e específicos) para cada protocolo, você e sua equipe desejam atingir o que com a implantação do documento?
- ✓ Elaborem um plano de ação para atingir os objetivos, com a divisão de tarefas, pessoas e caminhos a serem percorridos para enfrentamento do problema.



- ✓ Lembrem-se de que os protocolos clínicos precisam estar baseados em evidências científicas (artigos, manuais e normas técnicas do Ministério da Saúde e SES-GO). Logo, serão necessários pesquisas e estudos a respeito de diretrizes relacionadas à prevenção, promoção, tratamento e reabilitação da situação de saúde considerada.

É interessante que os protocolos de organização dos serviços sejam construídos de forma coletiva e pactuados com os diversos profissionais e colaboradores locais. Para isso, considere **utilizar as rodas de conversa como atividade meio**.

Depois de elaborados os protocolos, é importante capacitar a equipe para que as ações dispostas nele, sejam executadas com responsabilidade e segurança.



Servidor, os protocolos podem ser apresentados sob a forma **textual, gráfica ou mista**.

Para a composição do documento, sugere-se apresentar uma breve introdução com justificativa, os objetivos do documento, e em seguida, descrever o passo a passo (fluxo operacional) a ser seguido com

as devidas recomendações para os profissionais.

A apresentação gráfica de um protocolo pode ser feita por meio de um fluxograma utilizando alguns símbolos e seus significados correspondentes, vimos isso no capítulo anterior, lembra?!

A seguir eu te apresento um **exemplo** de protocolo organizacional. Por meio dele, um município hipotético pode estruturar o fluxo operacional para realização do teste do pezinho nas maternidades e UBSs locais.

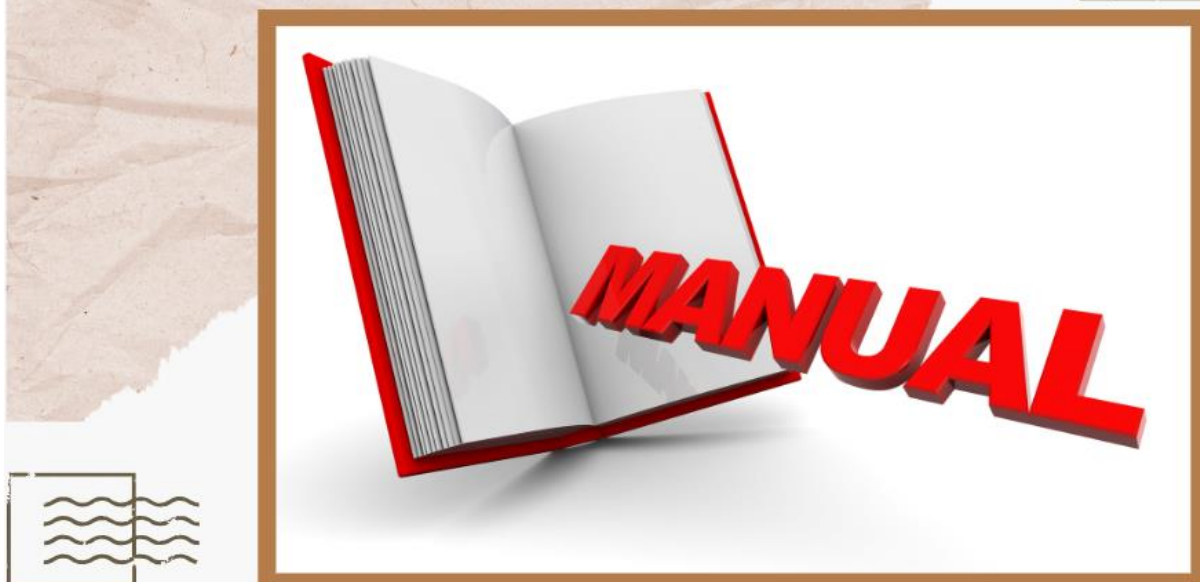
PROTOCOLO DE TRIAGEM PARA REALIZAÇÃO DO TESTE DO PEZINHO	DATA DE EMISSÃO 15/01/2023
	DATA DE REVISÃO 15/01/2025
<p>1. Introdução</p> <p>Em 2001 o Ministério da Saúde implantou o Programa Nacional de Triagem Neonatal (PNTN) no Sistema Único de Saúde (SUS), com a missão de promover, implantar e implementar ações visando o acesso universal, integral e equânime, com foco na prevenção, na intervenção precoce e no acompanhamento permanente das pessoas com as doenças incluídas no Programa.</p> <p>Cabe às Secretarias Municipais e Estaduais de Saúde promover a detecção de doenças genéticas e/ou congênitas em fase pré-sintomática em recém-nascidos, além de garantir agilidade na informação para permitir a intervenção clínica em tempo oportuno e, quando necessário, proporcionar tratamento adequado aos pacientes detectados, diminuindo a morbimortalidade.</p> <p>O teste do pezinho é um desses testes laboratoriais, voltado para a detecção precoce de doenças metabólicas, genéticas e infecciosas, que poderão causar alterações no desenvolvimento neuropsicomotor do bebê. Este é um dos exames que fazem parte do protocolo de triagens essenciais e obrigatórias do SUS e são realizados na rede de atenção à Saúde Básica de Aurora do Sul.</p> <p>A coleta do sangue do teste do pezinho deve ser feita com único furinho no calcanhar do bebê. O ideal é que o teste seja feito entre o 3º e o 5º dia de vida do bebê. Caso este período não tenha sido captado, preferencialmente realiza-lo até 30 dias após o nascimento. O diagnóstico precoce oferece condições de um tratamento iniciado nas primeiras semanas de vida do bebê, evitando a deficiência mental.</p> <p>Crianças que nascem nas maternidades gerenciadas pelo município, geralmente, realizam o exame na própria maternidade. Crianças nascidas em outras unidades a coleta é realizada nas Unidades Básicas de Saúde mais próxima de sua residência.</p> <p>2. Objetivo Geral</p> <p>Assegurar a execução dos testes de triagem neonatal na rede pública de Aurora do Sul.</p> <p>2.1 Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Instituir o fluxo de solicitação do teste do pezinho na rede de atenção à Saúde de Aurora do Sul. ✓ Ampliar a cobertura e garantia do teste do pezinho na rede de atenção à Saúde de Aurora do Sul. <p>Referências</p> <p>Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção a Saúde. Departamento de Atenção Especializada e Temática. Triagem neonatal biológica: manual técnico / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Especializada e Temática. – Brasília: Ministério da Saúde, 2016.</p> <p>BRASIL. Ministério da Saúde. Coordenação-Geral de Sangue e Hemoderivados. Programa Nacional de Triagem Neonatal. Ministério da Saúde, 2018.</p>	

Elaboração	Suzana Meireles	Coordenação de Atenção Básica
	Patrícia Santiago	
Revisão	Laura Duarte	Superintendência de Atenção Básica
Aprovação	10/01/2023	



5.5 Manuais

Servidor, outra forma de organizar e apresentar os processos de trabalho da sua instituição de saúde é por meio da adoção de manuais de instrução. Os manuais podem ser definidos como instrumentos que reúnem a descrição de um conjunto de atividades de um determinado serviço e de que forma devem ser realizadas.

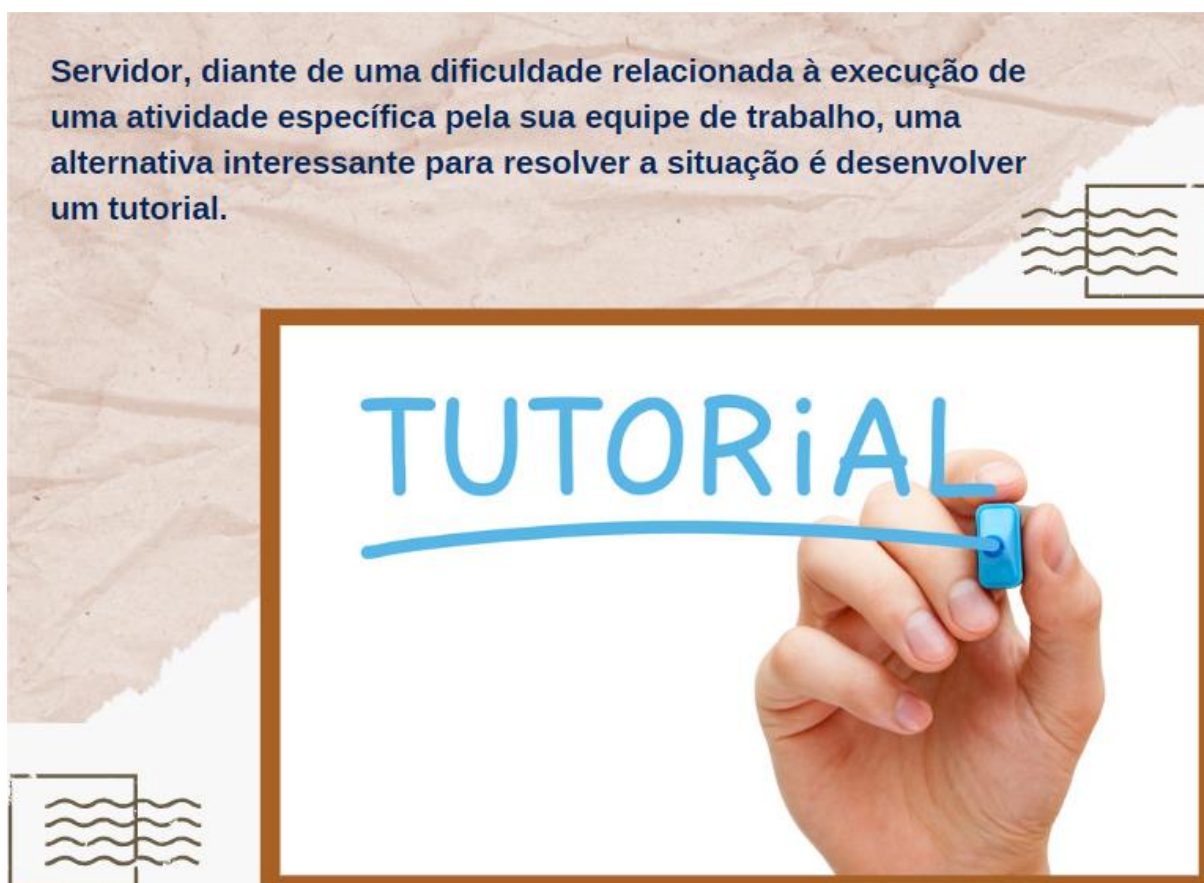


A ideia é que o manual sirva como um elemento de consulta ou de capacitação periódica para o grupo de colaboradores de um serviço. Os manuais podem, por **exemplo**, reunir informações organizacionais e diretrizes institucionais, como apresentado na tabela a seguir, veja:

TIPOS	REPRESENTAÇÃO
Administrativos ou de procedimentos	Apresentam o conjunto de atividades e fluxo operacional a ser realizado pela equipe para dar origem ao serviço.
Organizacionais	Apresentam a estrutura hierárquica, as funções e atribuições técnicas dos cargos.
Políticas e diretrizes	Apresentam as orientações institucionais associadas a forma de cumprimento das ações para gerar o serviço. Normalmente levam em consideração a identidade ou propósitos da instituição como missão, valores e visão.

Os manuais podem reunir o conjunto de mapas ou fluxogramas de processos e os POPs de uma instituição. Podem ser apresentados sob a forma física, como uma apostila, como um documento digital de acesso restrito em pastas na rede de computadores da instituição, ou, ainda, sob a forma digital de acesso público, em que podemos designá-lo de e-manual, hospedado no site da instituição, quando houver. Para que você tenha uma ideia mais prática de um manual (ou e-manual), acesse o site da SES-GO, por meio do link: <https://goias.gov.br/saude/processos-organizacionais/>, e veja como a SES-GO apresenta alguns dos seus processos organizacionais.

5.6 Tutoriais



Mas o que seria um Tutorial?

Como desenvolvê-lo?

O tutorial é um tipo de **instrução desenvolvido em forma de passo a passo** que orienta como realizar uma tarefa ou desenvolvimento de um produto. Pode ser utilizado para ensinar ou aprender algo novo, principalmente,

quando relacionado à área de recursos tecnológicos. Diante da inclusão digital, cada vez mais frequente em nossas vidas e rotina de trabalho, os tutoriais se apresentam como uma excelente oportunidade para, por **exemplo**, **promover a capacitação e a atualização dos membros de um serviço a respeito da operacionalização de sistemas de registros de informação, uso de programas e aplicativos utilizados como ferramentas de trabalho na rotina do serviço.**

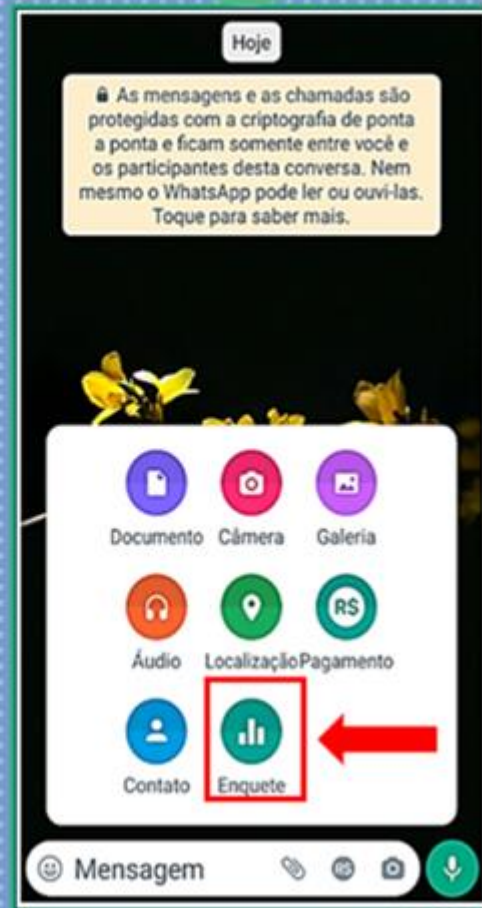
Os tutoriais podem ser desenvolvidos de diferentes formas, entre elas: **texto**, **texto com imagens** e **vídeos**. Para elaborar um tutorial, é importante considerar alguns aspectos como:

- ✓ **Definir** o público alvo e os objetivos que se deseja atingir com a criação do material, por **exemplo**:
 - **Capacitar** a equipe para registrar as notificações de agravos e doenças em um novo sistema de registro.
 - **Capacitar** a equipe para operar o aplicativo Lucidchart para o desenvolvimento dos fluxogramas de processos locais.
- ✓ **Estruturar** o material de forma lógica, organizada e processual, demonstrando, por **exemplo**, cada recurso oferecido por um aplicativo e cada etapa de alimentação de informações em um sistema de registro.
- ✓ **Utilizar** uma linguagem simples e acessível, de modo que todos tenham compreensão do conteúdo. A ideia é que por meio do tutorial, a aprendizagem seja o mais autônoma possível.

Depois de prontos, os tutoriais podem ser disponibilizados em diferentes veículos para acesso, como apostilas, manuais da instituição, pastas nas redes de computadores da instituição, ou, ainda, nos sites da instituição, quando houver. A seguir, veja um **exemplo** de tutorial no formato de texto com imagens desenvolvido para facilitar a aprendizagem de produção de enquetes/pesquisas no aplicativo **WhatsApp**.

PASSO 1: Abra a conversa com uma pessoa específica ou grupo que deseja enviar uma enquete, clique no símbolo do clipe e selecione “Enquete”

ZAP
ZAP
ZAP



3

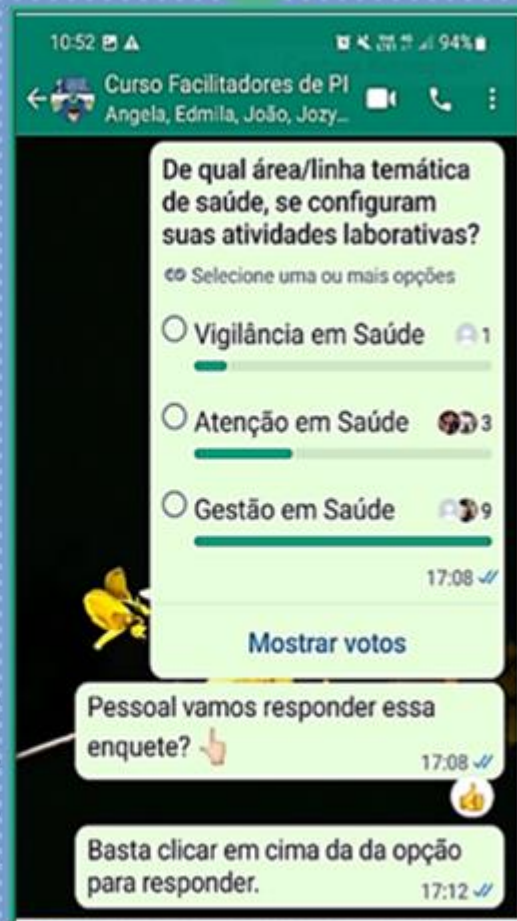


PASSO 2: Em seguida, redija a pergunta que o (s) interlocutor (es) precisam votar/responder. Escreva as opções de voto, sendo no mínimo duas e no máximo dez questões.



PASSO 3: Clique no ícone da seta logo abaixo na tela para que a enquete seja publicada e fique disponível para votação.

4



5.7 Softwares e Aplicativos

Servidor, depois de conhecer diversas formas de organizar os processos de trabalho de uma instituição de saúde, vou te apresentar uma opção de ferramenta que pode colaborar tanto com a estruturação, quanto com o gerenciamento de processos, que são os softwares.



Os softwares são nada menos que programas de computadores que seguem instruções específicas e predeterminadas por um desenvolvedor, ou seja, cada serviço, dependendo da sua especificidade produtiva, pode idealizar e solicitar a criação de uma ferramenta que atenda aos seus objetivos.

Dessa forma, os softwares podem ser utilizados para **“agilizar”** o trabalho humano, reduzindo as chances de erros na forma de executar determinada ação. A ferramenta pode ainda integrar atividades de diferentes setores de uma instituição, produzindo resultados ou indicadores de processos para controle. Vamos a uma situação **exemplo**, para que você possa compreender melhor: *Em um determinado município, uma das instituições de saúde tem o papel de avaliar, cadastrar e dispensar medicamentos considerados de alto custo para usuários do SUS. A instituição diante das*

necessidades peculiares de prestação de serviços à população, **“solicitou a um programador”** o desenvolvimento de um software” que permitisse:

- ✓ **Cadastrar** os usuários conforme os critérios clínicos elegíveis para dispensação.
- ✓ **Cadastrar** e controlar o estoque dos medicamentos padronizados.
- ✓ **Controlar** a retirada dos diferentes medicamentos conforme a prescrição médica dos usuários.
- ✓ **Sinalizar** a necessidade de reposição de estoque e o risco de vencimento dos medicamentos.

Agora, imagine você manter o controle de tantas atividades de forma manual?

Com certeza, o uso de softwares para organizar e controlar as atividades de um serviço, principalmente quando envolve atividades muito complexas, é muito importante.

Servidor, saiba que você pode colaborar com a idealização de um software, se for o caso, justamente porque conhece as demandas e necessidades do serviço e, principalmente, porque vivencia as fragilidades operacionais que precisam ser sanadas.

E os aplicativos, de que forma podem colaborar com a organização e até mesmo no controle dos processos de trabalho nos serviços de saúde?

Bem, para introduzir o assunto, é importante sinalizar que os aplicativos também são softwares, que podem ser instalados e acessados em dispositivos móveis como *smartphones* e *tablets*. Na atualidade cumprem inúmeras funções com oferta dos mais variados tipos de serviços: **compra e venda de produtos, operações financeiras, entretenimento, cuidados em saúde, etc.**

Veja a situação **exemplo**: Um centro de atendimento especializado de um determinado município, pensando em estruturar e gerenciar de forma mais eficiente as atividades do serviço, além de melhorar o acesso da população aos serviços prestados, **“desenvolveu um aplicativo”** que viabiliza a

marcação de consultas médicas e de áreas multiprofissionais, além de exames de imagem como raio X e ultrassonografia. O aplicativo permite:

- ✓ Acesso da população às agendas dos profissionais com a disponibilidade de vagas e horários para marcação das consultas.
- ✓ Acesso da população às agendas de exames para marcação de exames.
- ✓ Controlar a disponibilidade de vagas, pela instituição, conforme a marcação de consultas ou exames realizados pelos usuários.
- ✓ Controlar o número de exames e consultas totais executadas e discriminadas por profissionais na unidade.

Servidor, perceba o quanto a inclusão de novas tecnologias pode ajudar a organizar e controlar as atividades de uma instituição de saúde. Você, enquanto servidor, pode contribuir com as discussões relacionadas ao desenvolvimento de aplicativos tanto para o aprimoramento da instituição, quanto para favorecer o acesso da população aos serviços.

5.8 Podcasts

Servidor, quero te apresentar uma forma interessante de veicular informações técnicas para atualização profissional e aprimoramento das rotinas de trabalho nos serviços de saúde, o Podcast.



Para aquelas instituições que operam tecnicamente sob orientações de constantes atualizações, dirigidas, por **exemplo**, por meio de notas técnicas, resoluções, protocolos do ministério da saúde e/ou secretarias estaduais e municipais de saúde, a gravação de podcasts com conteúdo contextualizado pode ser um meio eficaz de compartilhar e promover a atualização dos servidores.

Os podcasts são um tipo de mídia digital produzida sob a forma de áudio, semelhante ao que é produzido em uma rádio. O conteúdo, normalmente, é produzido sob demanda na perspectiva de prover informação sobre algum tema.

No contexto da EPS, e em tempos de rotinas intensas, os podcasts podem ser excelentes meios de difusão de informações e discussões temáticas, uma vez que podem ser escutados em qualquer local e hora do dia. Outra vantagem, é que é possível ouvi-los enquanto se executa outras atividades. Bem, depois de conhecer o que é, e como podem ser utilizados como recurso didático de EPS, você pode estar se perguntando:

Como produzir um podcast, não é mesmo?!

Para isso, vou te apresentar algumas dicas importantes, veja:

1. Planeje a ação: parta de uma situação problema que deseja resolver por meio da elaboração de um podcast, ou simplesmente diante de uma nova informação, nota técnica, por **exemplo**, elabore o roteiro a ser discutido (áudio produzido).
2. Uma sugestão de roteiro é: **introdução** (apresente os participantes e o tema a ser discutido); **desenvolvimento** do tema (conte uma história, apresente um estudo de caso ou situação problema, elabore perguntas a serem respondidas por convidados, etc); **conclusão** (faça um breve resumo da ação, despeça-se dos ouvintes).
3. A produção do áudio pode ser planejada e realizada, considerando a participação de um único representante ou o envolvimento de convidados, que discutem o tema e/ou respondem perguntas relacionadas.

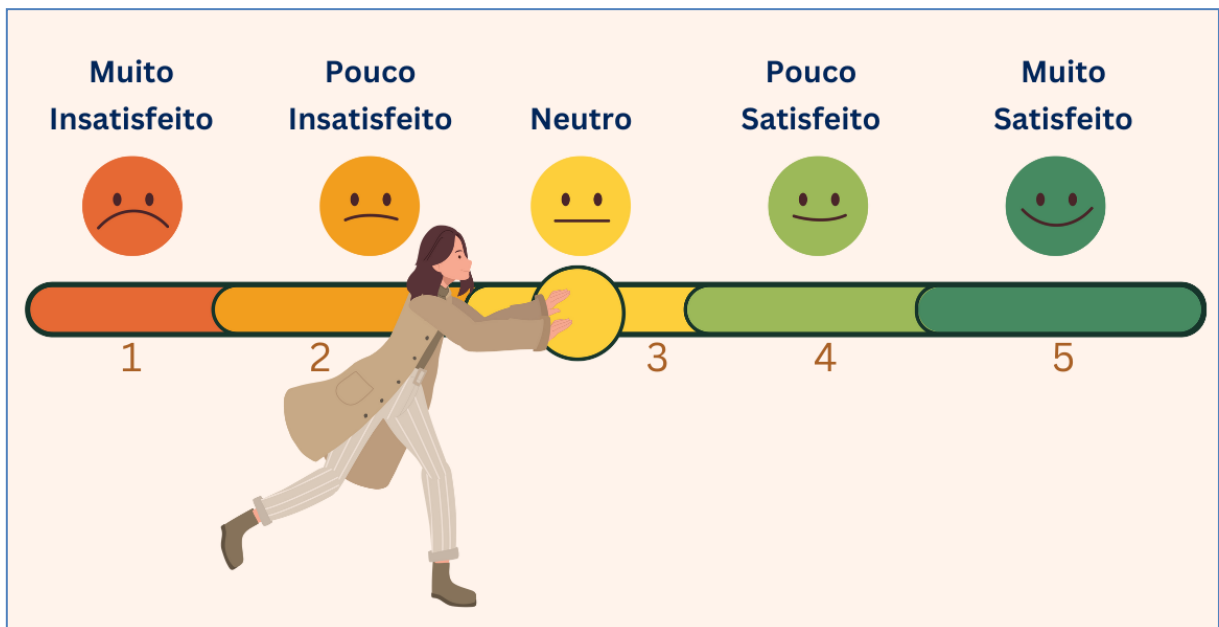
4. Escolha o software/aplicativo de gravação, algumas sugestões são: **Anchor, Spreaker Podcast Studio, Podbean.**
5. Depois de elaborado e discutido o roteiro com os participantes, treine o processo de gravação.
6. Para o momento da gravação, considere utilizar uma sala/ambiente com boa acústica (isolado de ruídos) e conforto para os participantes, para que o áudio seja obtido com boa qualidade.
7. Depois de gravado o podcast, é preciso publicá-lo em plataformas de áudio como o **Spotify** ou **Soundcloud**, para que fiquem acessíveis para o áudio dos servidores.
8. Finalizada a publicação do podcast, disponibilize o *link* de acesso para o público alvo interessado.
9. Se você tiver dúvidas em relação ao processo de gravação e publicação de um podcast, realize o **Curso de Metodologias e Tecnologias Educacionais** na plataforma **Educasaúde** da SESG, pois nele, esse recurso é trabalhado de forma mais detalhada (tutorial).

5.9 Pesquisa de Satisfação

Servidor, para finalizar este e-book, quero te apresentar um recurso bastante valioso para promover a melhoria contínua na prestação dos serviços em saúde: a **pesquisa de satisfação**. Por meio dela, é possível compreender se a instituição está “entregando” o que o usuário busca.



Nesse sentido, é importante destacar que a instituição onde você trabalha, bem como as suas funções dentro dela, só existem para atender as necessidades de um coletivo. Daí a importância de “ouvir” os clientes/usuários a fim de aprimorar as formas e meios de produção de um serviço.



Fonte: a autora (adaptado de <https://encurtador.com.br/Gdf9u>)

E você sabe como fazer uma pesquisa de satisfação?

Bem, para amadurecermos a ideia é preciso, primeiramente, compreender a natureza do serviço e conhecer o perfil dos usuários, para estabelecer os tipos e meio de execução da pesquisa.

Vamos conhecer algumas formas?

Caixa de elogios, queixas e sugestões: esse é um formato voltado para receber anotações/bilhetes dos usuários referentes à qualidade de prestação dos serviços nos quesitos: **elogios**, **sugestões** e **queixas**. Esse é um modelo aberto, em que o público alvo do serviço fica livre para emitir opiniões.

Formulário físico: esse é um modelo cuja instituição deve elaborar perguntas que avaliem a qualidade da prestação do serviço. É importante ser objetivo, criando até **5 (cinco)** questões, pois o excesso de perguntas pode “cansar”

quem está respondendo. Utilize escalas para avaliar a percepção, tipo: **muito insatisfeito; insatisfeito; pouco satisfeito; satisfeito; muito satisfeito.**

Formulário online: nesse formato, você pode utilizar as mesmas perguntas utilizadas para elaboração do formulário físico, só que agora utilizando, por **exemplo**, os **formulários online do Google (Google forms)**. Depois de finalizado, basta disponibilizar o *link* ou o QR code de acesso ao formulário fixado na unidade do serviço, para que os usuários respondam.

Se você não sabe como elaborar pesquisas utilizando o aplicativo do **Google** (Google forms), mais uma vez eu te convido a fazer o **Curso de Metodologias e Tecnologias Educacionais** na plataforma **Educasaúde** da SESG, esse é um dos recursos didáticos trabalhados lá.

Servidor, veja que há diferentes formas de abordagem para realizar uma pesquisa de satisfação, avalie qual modelo mais se adequa às características dos usuários da instituição em que você trabalha. Os resultados apontados na pesquisa podem nortear o planejamento de ações que poderão transformar a estrutura, o modo operacional e a até a forma de gestão do serviço.

Servidor, ao longo deste capítulo, vimos alguns recursos ou produtos técnicos que podem ser utilizados para organizar e gerenciar os serviços de saúde, com o objetivo de aprimorar a *performance* institucional. Cada um desses recursos desempenha um papel essencial na estruturação e melhoria contínua dos serviços, garantindo que as ações sejam eficientes e alinhadas às necessidades dos usuários. Espero que este conteúdo tenha sido esclarecedor e útil para o seu desenvolvimento profissional. Continue se dedicando e buscando aprimorar suas habilidades, pois o seu papel é fundamental para definir a qualidade dos serviços de saúde oferecidos à população.

Até a próxima!



6. REFERÊNCIAS

Almeida, J.R.S.A; Bizerril, D.O; Saldanha, K.G.H.; Almeida, M.E.L. Educação Permanente em Saúde: uma estratégia para refletir sobre o processo de trabalho. Rev. ABENO v.16, n.2, Londrina, abr./jun. 2016. Disponível em: http://revodonto.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-59542016000200003

Anais da II Mostra de Projetos e Produtos Técnicos de Educação no SUS. Saberes Plurais: Educ. Saúde, v. 6, n. 1 (supl.), jan./jul. 2022. Disponível em: <https://planificasus.com.br/arquivo-download.php?hash=97900410f9b473dd6b8fd3d4e62c50c6a30b22c8&t=1668629289&type=biblioteca>. Acesso em: jun 2024

Brasil. Ministério da Saúde. Educação Permanente como ferramenta estratégica de gestão de pessoas. Brasília, 2018. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/educacao_permanente_ferramenta_estrategica_gestao_pessoas.pdf . Acesso em: jun 2024.

Brasil. Ministério da Saúde. Educação Permanente em Saúde: um movimento instituinte de novas práticas no Ministério da Saúde: Agenda 2014. Brasília: Ministério da Saúde, 2014. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/educacao_permanente_saude_movimento_instituinte.pdf. Acesso em jun 2024.

Brasil. Ministério da Saúde. Manual e procedimentos para vacinação. Brasília: Ministério da Saúde, 2014. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_procedimentos_vacinacao.pdf. Acesso em jun 2024.

Casado, F.L; Rizzetti, D.M; Kronbauer, E; Flores, E.G; Macedo, J.C; Neves, R.F; Kienetz, T.B. Guia de mapeamento de processos. UFSM, PROPLAN, 2017. Disponível em: <https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/344/2018/08/Guia-de-Mapeamento-de-Processos.pdf>. Acesso em: jun 2024.

Conselho Federal dos Representantes Comerciais. E-book: Pesquisa de satisfação do cliente. Disponível em: <https://www.confere.org.br/wordpress/wp-content/uploads/2021/02/E-book-Modelo-de-pesquisa-de-satisfacao-do-cliente-TT-1.pdf>. Acesso em: jun 2024.

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina. Manual de reuniões de trabalho. Florianópolis, 2016. Disponível em: https://www.ifsc.edu.br/documents/30669/2173124/IFSC_manual_reuni%C3%B5es+de+trabalho.pdf/fe53687c-69ee-4c68-b808-ac73633e5c2e. Acesso em: jun 2024.

Machado, A.G.M. Wanderley, L.C.S. Educação em Saúde. [acesso em 2014, out 25]. Disponível em:

https://www.unasus.unifesp.br/biblioteca_virtual/esf/2/unidades_conteudos/unidade09/unidade09.pdf. Acesso em: jun 2024

Machado, T.M.G.M; Carvalho, I.N; Brandão, S.A.S.M; Vilarinho, M.L.C.M. A roda de conversa como ferramenta de planejamento de ações: relato de experiência. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/rgs/article/view/2707/2416>. Acesso em: jun 2024.

Melo, E.S. Roteiro de rodas de conversa: uma ferramenta para a promoção de práticas de educação permanente em saúde + vídeo animação. Disponível em: <https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/564376/2/PRODUTO%20MPE%20ROTEIRO%20RODAS%20CONVERSA%20V%20C%20DDEO%20EVERSON%20S%20C%2089RGIO%20TURMA%202017.1.pdf>. Acesso em: jun 2024.

Oliveira, S.M; Valente, G.S.C; Brandao, E.M. Podcast sobre Educação Continuada e Permanente em Saúde. Disponível em: <https://podcasters.spotify.com/pod/show/stu00e9fany-marinho/episodes/Educao-Continuada-e-Permanente-em-Sade-e-1dm84j/a-a7apfrs>. Acesso em jun 2024,

Prefeitura Municipal de Arujá - Estado de São Paulo. Guia de como criar Procedimento Operacional Padrão (POP). Disponível em: <https://www.prefeituradearuja.sp.gov.br/doc/vigilancia/formularios%20e%20declaracoes%20de%20atendimento/newDocs/odontologia/Orienta%C3%A7%C3%B5es/Guia%20de%20Como%20Criar%20Procedimento%20Operacional%20Padr%C3%A3o.pdf>. Acesso em: jun 2024.

Ribeiro, M.N.S; Diniz, C.X.D; Perdomo, S.B; Ribeiro, J.H.S. Barbosa, O.G. Rodas de conversa como dispositivo de dialogicidade pedagógica para grupos em situação de vulnerabilidade em saúde. Disponível em: <https://ojs.revistacontribuciones.com/ojs/index.php/clcs/article/view/2214/1467>. Acesso em jun 2024.

Santos, A.C.N; Menezes, J.S.S; Rehem, A.N; Fontes, A.M; Junior, G.P.S; Dias, E.S. Modelagem de Processos: Uma Proposta de Melhoria para a Atuação das Equipes de Saúde da Atenção Básica. Disponível em: <https://sol.sbc.org.br/index.php/erbase/article/view/8989/8890>. Acesso em jun 2024.

Sebrae-SP. E-book Pesquisa de Satisfação. Disponível em: [https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/1e9e80a7b1e4e435ae5138b511093b8b/\\$File/SP_comomedirasatisfacao_16.pdf.pdf](https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/1e9e80a7b1e4e435ae5138b511093b8b/$File/SP_comomedirasatisfacao_16.pdf.pdf). Acesso em jun 2024.

Secretaria Estadual de Saúde do Rio Grande do Sul. Reunião de equipe na atenção primária à saúde. Disponível em:

<https://admin.atencaobasica.rs.gov.br/upload/arquivos/202207/05102514-reuniao-de-equipe.pdf>. Acesso em jun 2024.

Silveira, M.A; Nóbrega, M>S; Goyatá, S>LT; Ribeiro, P.M; Giacomelli, B; Moreira, D.S. Aplicativos móveis em saúde baseados no método Design Instrucional Contextualizado: revisão integrativa. Contribuciones a Las Ciencias Sociales, São José dos Pinhais, v.16, n.8, p. 11233-11253. Disponível em:

<https://ojs.revistacontribuciones.com/ojs/index.php/clcs/article/view/1280>, Acesso em: jun 2024.

Teles, R.R; Campanholi, G.A.C; Granjeira, G.S; Yamamura, M.A.N. O uso da ferramenta SIPOC para o mapeamento de processos: Uma revisão da literatura. Disponível em: <https://www.prp.unicamp.br/inscricao-congresso/resumos/2021P18720A36280O5687.pdf>. Acesso em: jun 2024

Universidade Federal do Pará. Manual de Gestão de Processos Organizacionais. Disponível em: https://proplan.ufpa.br/images/conteudo/documentos/MANUAL_DEGESTAO_DE_PROCESSOS_DA_UFPA_1.3.215.10.19.pdf. Acesso em: jun 2024.

Universidade Federal de Santa Maria. Guia de eventos - Tutoriais e orientações para eventos institucionais. Disponível em: <https://www.ufsm.br/comunicacao/guiaeventos/tipos-de-eventos-2>. Acesso em: 2024

Werneck, M.A.F; Faria, P.H; Campos, K.F.C. Protocolo de cuidados à saúde e de organização do serviço. Belo Horizonte: Nescon/UFMG, Coopmed, 2009. Disponível em: <https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/1750.pdf>. Acesso em: jun 2024.