

**UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA - UDESC
CENTRO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO E SÓCIO-ECONÔMICAS - ESAG
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**CADERNO DE ATIVIDADES PRÁTICAS:
CONSULTORIA DE PROCEDIMENTOS COM FOCO INTERDISCIPLINAR NA
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

FLORIANÓPOLIS, 2016/2

**Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC Centro de Ciências da Administração – ESAG
Departamento de Administração Pública**

Reitor
Prof. Marcus Tomasi

Pró-Reitora de Ensino
Profª Soraia Cristina Tonon da Luz

Diretor Geral da ESAG
Prof. Arnaldo José de Lima

Diretora de Ensino da ESAG
Profª Ana Paula Menezes Pereira

Chefe do Departamento de Administração Pública
Profª Janice Mileni Bogo

FISCHER, Sulivan Desirée

Caderno de Atividades Práticas : consultoria de procedimentos com foco interdisciplinar na administração pública / Sulivan Desirée Fischer. Diagramação: Daniela da Silva Fernandes; Florianópolis: UDESC / ESAG, 2017.

121 p. : il. ; 14,7x21,0cm

Bibliografia: p.121

Relatório de Consultoria de Procedimentos com foco interdisciplinar na Administração Pública - Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC, Centro de Ciências da Administração e Sócio-Econômicas - ESAG, Departamento de Administração Pública.

1. Administração Pública. I. Título.

CDD: 350

[Caderno de Atividades Práticas em Administração Pública é uma ação do Projeto: Laboratório de Consultoria de procedimentos em Serviços Públicos – Coordenação: Profª Sulivan Desirée Fischer. Seu foco é interdisciplinar envolvendo as disciplinas de Teoria e prática de Administração de Serviços Públicos e Sistemas de Accountability, ministradas pelas Professor(as): Sulivan Desirée Fischer; Paula Chies Schommer.

UDESC – Universidade do Estado de Santa Catarina
Centro de Ciências da Administração e Sócio-Econômicas – ESAG
Av. Madre Benvenuta – 2007 – Itacorubi – 88.034-001 Florianópolis, SC Telefone: (48) 3321-821

APRESENTAÇÃO

O caderno de atividades práticas: consultoria de procedimentos com foco interdisciplinar na administração pública, reúne os relatórios de consultoria dos alunos de Administração Pública, da Universidade do Estado de Santa Catarina, prestados à Secretaria Municipal de Saúde - SMS de Florianópolis.

A presença dos alunos consultores na SMS é uma oportunidade para os gestores repensarem os processos de trabalho. Ao mesmo tempo, esta iniciativa é capaz de proporcionar aos graduandos um cenário real de prática, e reflete na qualificação da gestão pública municipal.

Por meio das consultorias, os alunos conseguem apresentar alternativas criativas, consistentes e funcionais ao serviço público. Dessa forma, a dedicação ao recebimento dos alunos, converte-se na melhora dos processos de trabalho da SMS. É válido destacar a qualidade com a qual os trabalhos de consultoria são conduzidos e as transformações que estes provocam na gestão da SMS.

O processo de consultoria também configura um espaço de aprendizagem para os gestores. A partir do contato com os alunos consultores, são apresentadas novas ferramentas, fazendo com que os gestores abandonem a zona de conforto e despertem para novas possibilidades dentro do serviço público. Acompanhada de novas tecnologias, a vinda dos consultores à SMS consegue impulsionar o processo de modernização nas mais diversas áreas da instituição.

No segundo semestre do ano de 2016 foi desenvolvido um total de seis consultorias. A primeira, intitulada “Hotsite e Logomarca para a Diretoria de Controle, Avaliação e Auditoria da Secretaria Municipal de Saúde”, buscou criar a identidade e legitimar o papel da Gerência de Auditoria, recentemente formalizada na estrutura da SMS, a partir da criação da logomarca e hotsite do setor.

Na sequência, o caderno expõe os resultados da consultoria intitulada “Gestão de conhecimento e Organização Documental”. Desenvolvida no setor de Promoção da Saúde, com a construção de cartilhas e de um sistema de Gestão de Contatos e Redes, esta consultoria foi capaz de propor metodologias a fim de padronizar o gerenciamento das redes sociais, a organização dos documentos, a comunicação externa e a apresentação em eventos jornalísticos do setor.

Na Diretoria de Atenção Primária à Saúde, foi desenvolvida a consultoria “Manual do Usuário para a Atenção Primária à Saúde”. Durante a consultoria, identificou-se a necessidade de elaborar um instrumento para tornar a Política Municipal de Atenção Primária à Saúde acessível aos usuários dos serviços de saúde. O trabalho de

consultoria adotou três estratégias a fim de aproximar usuários e serviço: elaboração de um *folder*, o desenvolvimento de um vídeo informativo e a construção de um *site*.

A quinta consultoria apresentada por este caderno é intitulada “Georreferenciamento das Atividades de Pesquisa, Residentes, e estudantes em estágio nas Unidades da Secretaria de Saúde do município de Florianópolis”. A consultoria resultou na construção de mapas georreferenciados, com o retrato dos locais de atividades de ensino e serviço, assim como das pesquisas realizadas na SMS. A partir dos mapas, estabeleceu-se um espaço de divulgação de informações da Escola de Saúde Pública de Florianópolis, e se permitiu visualizar as atividades de forma sistêmica, ampliando a capacidade de gerenciamento das atividades.

A última consultoria é intitulada “Vídeos Tutoriais Sisreg III”, desenvolvida na Gerência de regulação, buscou aprimorar o uso do sistema de regulação - SISREG. Com a produção de vídeos tutoriais, a consultoria resultou em material complementar à capacitação realizada pela própria SMS, explorando pontuais dúvidas sobre a utilização do sistema.

Finalmente, vale ratificar a qualidade e importância das consultorias expressas no presente caderno, estas que evidenciam a habilidade e criatividade dos alunos consultores da UDESC.

Fica aqui o convite para apreciar o caderno!

Boa leitura!

Evandro Silveira

Chefe de Departamento Educação em Saúde
Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis

SUMÁRIO

1. Hotsite e Logomarca Diretoria de Controle, Avaliação e Auditoria da Secretaria Municipal de Saúde. Ana Luiza Peres; Gilberto Vieira; Lorena Goes; Lucas Felipe Petry e Silva; Matheus Scheidt Varela e Natalia Vieira.....	05
2. Gestão de conhecimento e Organização Documental. Ana Carolina Elias; Luciana Ouriques; Marina Monguilhott; Natália Macedo; Nathan Carvalho; Sandy Maciel e Vanessa Pires.....	23
3. Manual do Usuário para a Atenção Primária à Saúde. Bruna de Jesus Piaia; Ítalo Lisboa; Rebeca Costa Suaid; Samara Koerich e Suélen Dildey Schmitz.....	39
4. Estruturação da Carteira de Serviços da Diretoria de Média Complexidade. Bárbara Witte; Luiz Fernando de Souza; Lourdes D. F. Breternitz; Maíra Martins Perito; Nabila Yousif e Vanessa Aparecida da Silva.....	57
5. Georreferenciamento das Atividades de Pesquisa, Residentes, e estudantes em estágio nas Unidades da Secretaria de Saúde do município de Florianópolis. Bruna Michels; Felipe Keizo; Guilherme Ricardo Schmidt; Joice Silva Da Costa; Luiz Fernando De Oliveira; Robson Carvalho e Saída Lina Agudo Blondell.....	80
6. Relatório de Consultoria: Vídeos Tutoriais Sisreg III. Alexandre de Andrade Braganholo; Giovanni Dorneles Bosio; Lucas Vieira Coral; Luísa Dominoni D. da Silva; Mário Bernardo Dias Lopes e Nayara Granzotto C. dos Santos.....	99

HOTSITE E LOGOMARCA DIRETORIA DE CONTROLE, AVALIAÇÃO E AUDITORIA DA SECRETÁRIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Ana Luiza Peres
Gilberto Vieira
Lorena Goes
Lucas Felipe Petry e Silva
Matheus Scheidt Varela
Natalia Vieira

1. INTRODUÇÃO

Este Relatório apresenta os resultados da consultoria realizada na Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de Florianópolis pelos acadêmicos do curso de Administração Pública da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC) sob orientação das professoras Sulivan Desirée Fischer e Paula Chies Schommer.

A referida consultoria se deu no âmbito da Gerência de Auditoria (GEAUD), unidade recentemente instituída e vinculada à Diretoria de Controle, Avaliação e Auditoria, resultando em dois produtos principais. Buscou-se com os produtos desenvolvidos conferir visibilidade à Gerência perante os públicos interno e externo da SMS, tendo os seguintes produtos principais: (a) a elaboração de um *hotsite*; e (b) a criação de uma logomarca.

O *hotsite* para a Gerência de Auditoria foi elaborado por meio do sistema de *intranet* corporativa do *site* da Prefeitura Municipal de Florianópolis (PMF). O uso desse sistema permitiu, por um lado, agilidade e editoração de fácil manuseio, mas, por outro, trouxe limitações para inovações devido à existência de um padrão já pré-definido. Acompanha o *hotsite* um Guia de Instruções para os servidores efetuarem sua manutenção e para que possam ser feitas futuras modificações. Espera-se que a partir do *hotsite* haja uma maior divulgação das atividades desenvolvidas pela GEAUD entre os servidores da SMS, as instituições prestadoras de serviços de saúde e a sociedade de maneira geral.

Já em relação à logomarca, buscou-se conferir uma identidade à Gerência. Assim, sua identificação pelos públicos interno e externo seria facilitada, contribuindo para a consolidação de sua imagem e para uma maior visibilidade da GEAUD.

Este Relatório apresenta além desta introdução, os seguintes elementos: (i) descrição da organização; (ii) diagnóstico da situação problema; (iii) descrição da ação implementada; (iv) resultados alcançados e perspectivas; (v) referências; e (vi) apêndices.

2. DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A Gerência de Auditoria está diretamente vinculada à Diretoria de Controle, Avaliação e Auditoria da Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis, e tem como competência realizar o controle e a avaliação dos serviços realizados pelos prestadores aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).

A Gerência de Auditoria foi instituída pelo Decreto nº 12.047, de 27 de agosto de 2013, o qual foi responsável por instituir na Secretaria Municipal de Saúde o Componente Municipal de Auditoria (CMA) do Sistema Único de Saúde. O Componente Municipal de Auditoria compreende o conjunto de ações da Secretaria Municipal de Saúde voltadas à fiscalização e ao controle legal, contábil, financeiro e à avaliação técnico-científica do desempenho, da qualidade e da resolutividade das ações e serviços de Saúde do SUS.

O CMA/SUS obedece às normas estabelecidas pela Legislação Federal que integra o Sistema Nacional de Auditoria (SNA), destacadamente a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Esta legislação dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes. O Decreto nº 1.651, de 28 de setembro de 1995, por sua vez, regulamenta o Sistema Nacional de Auditoria no âmbito do Sistema Único de Saúde, que faz o controle e a fiscalização do Contrato Organizativo de Ação Pública da Saúde.

As atividades específicas do Componente Municipal de Auditoria do SUS devem ser realizadas pela Gerência de Auditoria (GEAUD), composta de servidores efetivos, atuantes na função de auditor e designados através de portaria pelo Secretário Municipal de Saúde para o exercício das respectivas funções.

A GEAUD é hoje formada por uma equipe de auditores e assistentes administrativos. Os auditores que compõem a equipe possuem formações diferentes dentro da área da saúde, o que lhe confere um caráter multidisciplinar para se adequar à diferentes naturezas dos serviços prestados no âmbito do SUS. A Tabela 1 apresenta os servidores lotados na Gerência de Auditoria, os cargos e formação.

Tabela 1 - Equipe da Gerência de Auditoria

Nome	Função	Formação
Shayane Damázio dos Santos	Gerente de Auditoria	Assistente administrativo
Ivy Zortéa da Silva Parise	Auditor	Médica
Danilo de Mesquita Corrêa	Auditor	Médico
Guilherme Augusto Parise	Auditor	Médico
Tânia Santana Canarim	Auditor	Psicóloga
Cícero Brommelstroet Ramos	Auditor	Médico
Angra da Silva Laurindo	Auditor	Técnico em administração
Mariana Itamaro Gonçalves	Auditor	Enfermeira
Felipe Jacques Sagaz	Assistente Administrativo	Assistente administrativo

Fonte: Elaboração própria, 2016.

Assim, apesar de recentemente estruturada, a Gerência de Auditoria já desempenha um papel importante na melhoria da prestação de serviço realizada no SUS, orientando não apenas as organizações prestadoras de serviço, mas, também em alguns casos, os próprios servidores da SMS. Contudo, a GEAUD ainda carece de uma maior visibilidade, de forma ampliar o conhecimento dos diversos públicos com que interage em relação aos seus papéis e às atividades de sua responsabilidade.

3. DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

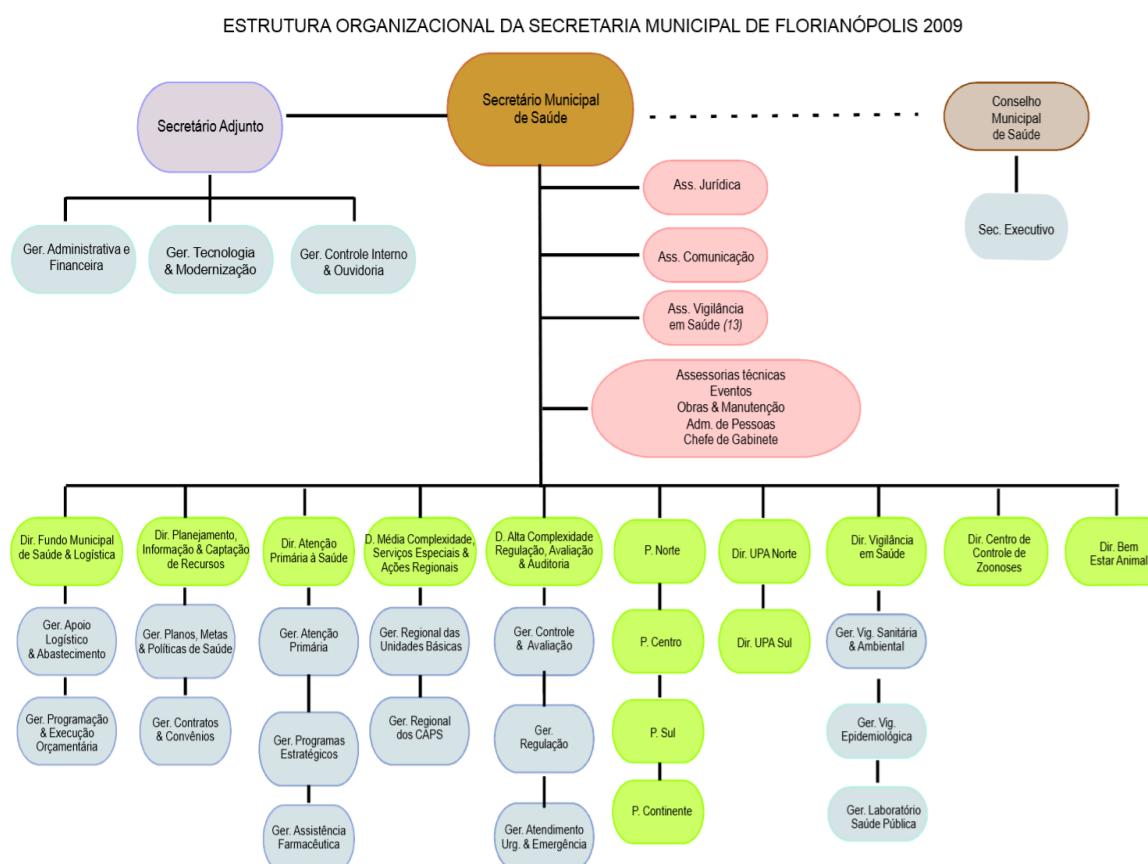
Para atender a demanda da Gerência de Auditoria, a equipe, ao longo das reuniões na SMS, aprimorou a delimitação do escopo, no que se refere às especificações de conteúdo do *hotsite* e da logomarca, e, durante as primeiras reuniões, foi possível elucidar as necessidades relacionadas à demanda inicialmente identificada.

Para isso foram feitas entrevistas livres e semiestruturadas com membros da equipe de auditoria em saúde.

A percepção geral decorrente destas entrevistas foi que a Gerência é uma unidade de trabalho implementada recentemente dentro da Secretaria Municipal de Saúde e, por isso, ainda em estruturação. Em decorrência desse fato, os serviços prestados por esta unidade de trabalho ainda não estão amplamente disseminados, carecendo de visibilidade, bem como de padrões formais que contribuam para aprimorar sua estruturação.

Constatou-se que tanto o público interno – servidores da SMS –, como externo – prestadores de serviços e sociedade de maneira geral – não têm conhecimento sobre a existência dessa Gerência. Colabora para esse quadro o fato de a unidade ainda não constar no organograma da SMS, o que evidencia não só a iminente necessidade de sua atualização, mas, também, a dificuldade de se conhecer a estrutura responsável pela auditoria em saúde no âmbito municipal.

Figura 1 - Organograma da Secretaria Municipal de Saúde.



Fonte: Site da Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis.

Ante o exposto, fica evidenciado que um dos principais problemas que acometem a Gerência de Auditoria é a sua baixa visibilidade perante atores internos e externos, impactando na sua publicidade e na sua comunicação. Observa-se que a baixa visibilidade decorre, em parte, do fato desta Gerência estar em estruturação. Isso porque é uma unidade de trabalho criada recentemente na SMS, não constando na lei de estrutura organizacional, já que sua institucionalização se deu por Decreto, limitando, assim, a disseminação de suas atividades e de seus resultados.

Constatou-se, também, que essa Gerência busca romper com a visão tradicional de auditoria, vista como um setor punitivo e apontador de erros. Seu propósito é mostrar que pode colaborar na melhoria dos processos de trabalho e na prestação do serviço dentro do Sistema Única de Saúde, bem como da própria SMS.

Foi observado que existe uma necessidade de maior cooperação entre a GEAUD e o Controle Interno. Devido ao fato de a atuação da Gerência de Auditoria possuir reflexos intraorganizacionais, a sua relação com o Controle Interno da SMS deveria ser mais intensa. No entanto, mesmo constando no organograma da Secretaria, o Controle Interno ainda não foi completamente estruturado. Além disso, enquanto a Gerência é vinculada à Diretoria de Controle, Avaliação e Auditoria, o Controle Interno estaria vinculado ao Secretário Adjunto, intensificando os efeitos da ausência de relacionamento entre as duas unidades de trabalho. Existe, assim, um descompasso entre as unidades.

Outro ponto identificado no diagnóstico é a necessidade de ampliar a transparência nos processos e resultados do trabalho da Auditoria, tanto para o público interno como para o público externo, de acordo com a legislação e com os princípios de *accountability* na administração pública. Algo que requer aprimoramento dos instrumentos para tal e desenvolvimento da cultura de transparência, comunicação e colaboração com os vários envolvidos, como prestadores de serviços, servidores, conselheiros, usuários e órgãos de controle.

4. DESCRIÇÃO DA AÇÃO IMPLEMENTADA

A partir do diagnóstico, parte-se à elaboração dos produtos realizados no âmbito da consultoria: o *hotsite* e a logomarca.

4.1 HOTSITE PARA A GERÊNCIA DE AUDITORIA

Para o desenvolvimento do *hotsite*, foi utilizada a estrutura de *intranet* da Prefeitura Municipal de Florianópolis – sendo essa uma exigência institucional, já que

todos os órgãos vinculados à PMF utilizam o mesmo padrão. A utilização dessa estrutura traz tanto benefícios, dentre eles padronização e economia de tempo – já que o sistema utiliza um método de edição intuitivo e simplificado –, como obstáculos, pois o modelo pré-definido também consiste em um aspecto limitador ao restringir a criatividade de quem busca criar novo conteúdo.

Após um breve processo de experimentação do sistema de *intranet* da PMF e com a contribuição do setor de informática da SMS, principalmente de Marcos Geremias, professor de Gestão em Tecnologia e Informática Aplicada pela UDESC e Gerente de Tecnologia da Secretaria de Saúde de Florianópolis desde 2006, a equipe de consultoria executou a estruturação do *hotsite*.

Isso se deu de forma colaborativa com parte da equipe da Gerência de Auditoria que se dispôs a apontar os tópicos mais relevantes para comporem os menus do *hotsite* e subsidiar a elaboração do conteúdo das páginas. Assim, todos os tópicos criados e conteúdos expostos foram realizados com êxito por conta de uma boa comunicação entre as equipes de consultoria e de auditoria em saúde, sendo que a cada encontro a estrutura ia sendo adequada.

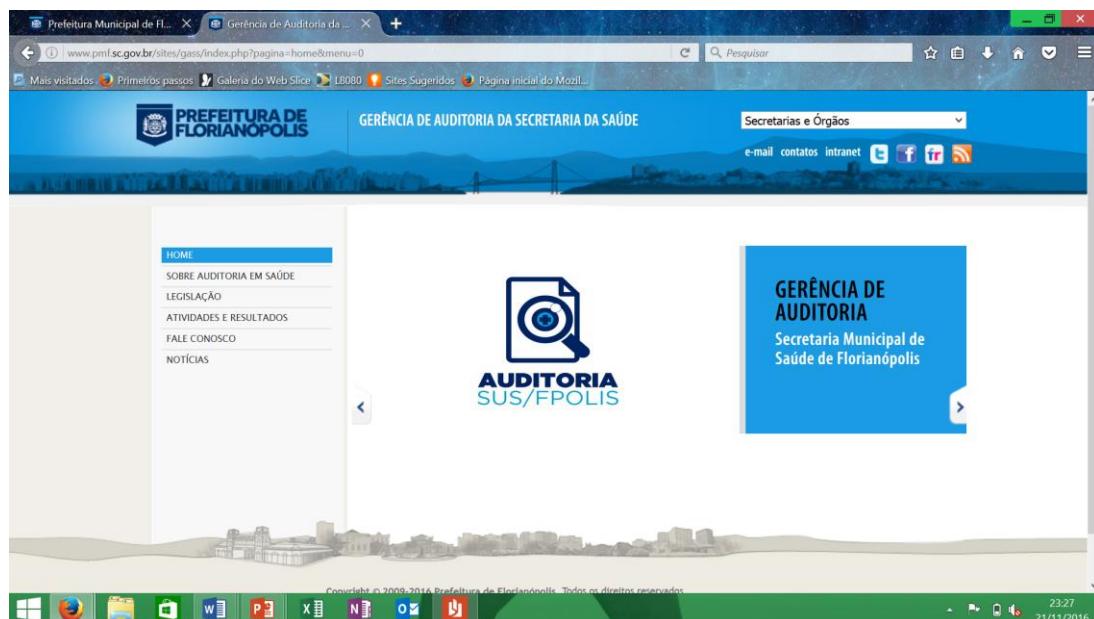
A definição e aperfeiçoamento do conteúdo do *hotsite* contemplou os seguintes pontos: as mídias presentes; a quantidade de tópicos e seus respectivos subtópicos, bem como links utilizados para direcionar a determinado conteúdo correlato (legislações, entre outros); estrutura e quantidade de informações; clareza e objetividade dos conteúdos.

Na Figura 2, tem-se uma visão da *homepage* do *hotsite* elaborado. Nele constam as seguintes páginas que foram identificadas como sendo essenciais ao atendimento da demanda por maior visibilidade:

- a) *Sobre auditoria em saúde*: aqui consta a apresentação das atribuições da auditoria em saúde, apresentando a visão da GEAUD – elaborada no contexto do seu planejamento estratégico – e a sua equipe;
- b) *Legislação municipal*: nesta página constam *links* para acessar as principais peças legislativas relacionadas a auditoria em saúde a nível municipal;
- c) *Legislação estadual*: esta página apresenta as principais legislações e documentos elaborados no contexto do Componente Estadual de Auditoria do SUS (CMA/SUS), bem como *link* para direcionar o usuário do *hotsite* para a página da Secretaria Estadual de Saúde relativa ao CMA/SUS;
- d) *Legislação federal*: aqui, por sua vez, estão algumas das referências federais relacionadas com auditoria em saúde, fornecendo *link* para a página do Sistema Nacional de Auditoria (SNA), principal referência sobre o assunto;

- e) *Atividades e resultados*: página destinada à divulgação das prestações de contas realizadas pela GEAUD perante o Conselho Municipal de Saúde, coadunando com os objetivos de transparência e disseminação das atividades e resultados da Gerência;
- f) *Fale conosco*: onde constam os principais contatos da Gerência de Auditoria, caso sejam necessárias maiores informações; e
- g) *Notícias*: única das páginas citadas que não foi sugerida pela equipe de consultoria, que, contudo, por ser exigência do modelo do *site* da PMF, teve de ser incluída.

Figura 2 - Hotsite da Gerência de Auditoria da SMS



Fonte: <http://www.pmf.sc.gov.br/sites/gass/index.php?pagina=home&menu=0>

Para auxiliar no acesso, na atualização e na utilização do *hotsite*, elaborou-se um Guia de Instruções para abastecer as páginas, evitando que o conteúdo se torne desatualizado e obsoleto. A versão preliminar deste Guia consta do apêndice 1 deste Relatório.

4.2 LOGOMARCA DA GERÊNCIA DE AUDITORIA

A criação da logomarca foi realizada a partir de uma prospecção de imagens em provedores de busca com imagens que remetessesem a auditoria em saúde. Com isso, foi possível identificar os elementos mais frequentemente presentes, resultando em quadro

de ícones. Os elementos destacados pelo contorno vermelho são os elementos usualmente mais presentes.

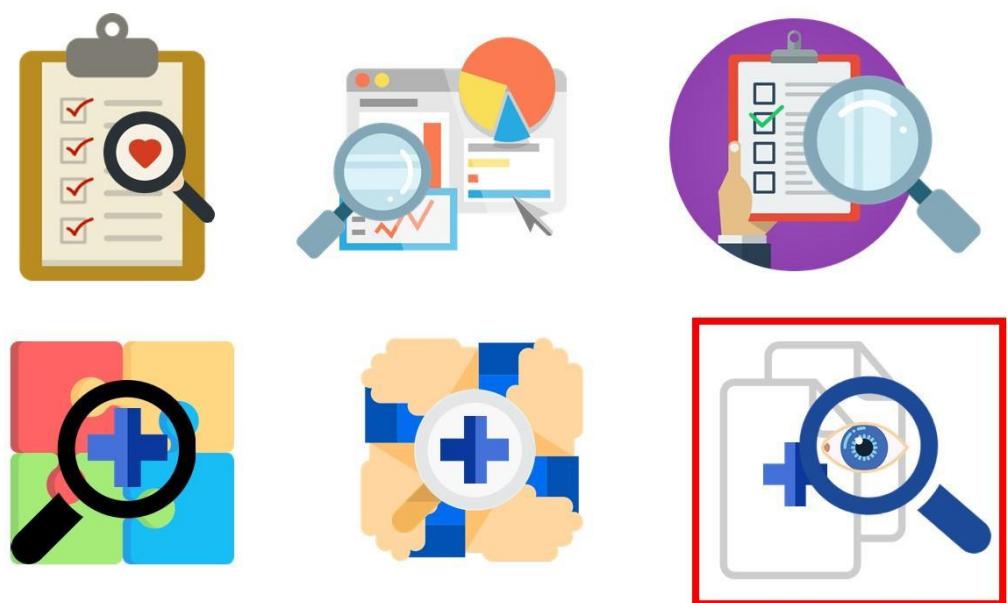
Figura 3 - Ícones identificados na prospecção de imagens



Fonte: FlatIcon.com

A partir da união de alguns desses ícones, foram produzidas novas propostas que levaram à logomarca aprovada, como pode ser visto na Figura 4.

Figura 4 - Esboços para a logomarca



Fonte: Elaboração própria a partir dos ícones obtidos em FlatIcon.com

O *design* final da logomarca foi desenvolvido em parceria com um colaborador externo, a partir do esboço inicial pela equipe de consultoria, acrescendo a ele as sugestões da equipe da Gerência de Auditoria. O seu *design* busca remeter à auditoria em saúde, bem como aos valores preconizados pela unidade e seus servidores, consolidando, assim, uma imagem própria da GEAUD.

O resultado final foi o seguinte:

Figura 5 - Logomarca da Gerência de Auditoria da SMS



**AUDITORIA
SUS/FPOLIS**

Fonte: Elaboração própria, 2016.

5. RESULTADOS ALCANÇADOS E PERSPECTIVAS

O resultado dessa consultoria são dois produtos – o *hotsite* da GEAUD e a sua logomarca – que buscam solucionar alguns dos problemas da Gerência de Auditoria da Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis. Acompanha, também, um Guia de Instruções para a manutenção do *hotsite*.

Como resultado da implementação do *hotsite* e do uso da logomarca nos documentos emitidos pela Gerência, espera-se, além da consciência da existência de uma unidade da SMS voltada para a auditoria em saúde, que os diversos públicos com ela envolvidos conheçam suas funções, seus processos e seus resultados, verificando sua contribuição para qualificar os processos e serviços em saúde e o desempenho da Secretaria como um todo.

Assim, uma maior visibilidade possibilitaria, também, que suas competências fossem reforçadas e seus resultados, comunicados àqueles que se relacionam direta ou indiretamente com a Gerência de Auditoria – como servidores, prestadores de serviços, conselheiros de saúde, usuários, etc.

Em uma perspectiva de longo prazo é esperado que essa visibilidade permita um maior grau de estruturação ao consolidar a imagem da Gerência como unidade de trabalho essencial à melhoria da saúde no nível municipal.

Recomenda-se, então, que estas iniciativas sejam acompanhadas de outras que visem conferir à GEAUD um grau maior de estruturação e ampliem a disseminação de sua importante atuação como promotora de melhorias na prestação de serviços do SUS. É preciso que a Prefeitura Municipal de Florianópolis e Secretaria Municipal de Saúde trabalhem para amparar a atuação da equipe de auditores, favorecendo, assim, a transparência e responsabilização de todos os envolvidos, inclusive das organizações que prestam serviços aos usuários do SUS. Isso possibilitaria tanto o reconhecimento do bom desempenho e dos bons resultados, como a correção de equívocos e a aplicação de sanções, quando necessário e, sobretudo, para prevenir futuros problemas, contribuindo para o aprimoramento dos processos.

Faz-se necessário, ainda, que a SMS desenvolva a estruturação do seu Controle Interno, pois a interação entre ele e a GEAUD é uma questão de suma importância devido à sobreposição de competências que normalmente ocorre e às possibilidades de que a estruturação de um, potencialize o trabalho do outro.

REFERÊNCIAS

SMS. Gestão de Auditoria da Secretaria de Saúde. Disponível em:
<http://www.pmf.sc.gov.br/sites/gass/index.php?pagina=home&menu=0>. Acesso: 21 nov. 2016.

APÊNDICE

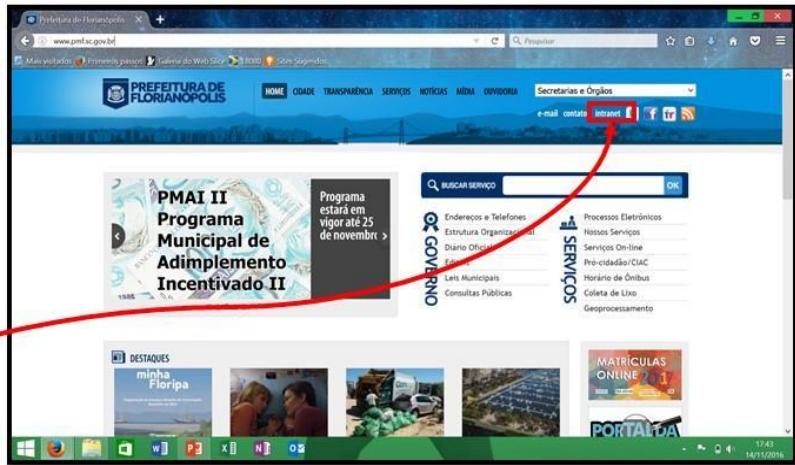
APÊNDICE A – Guia de Instruções para o *hotsite* da Gerência de Auditoria



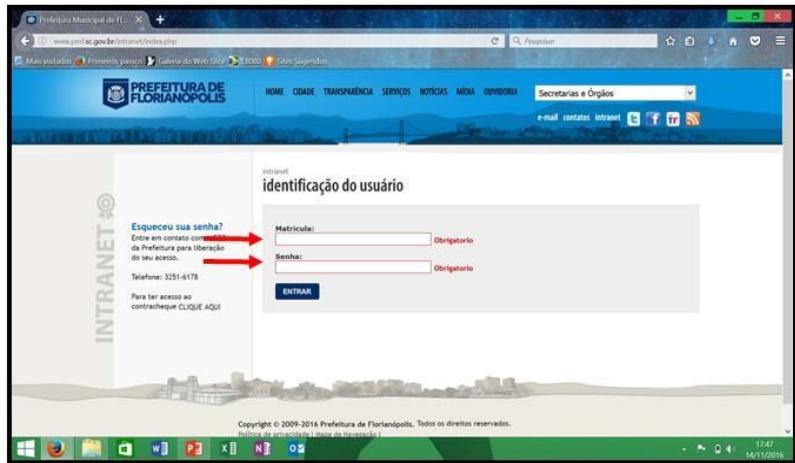
Guia de Instruções para o *site* da Gerência de Auditoria



1º Passo – Entrando no sistema da Prefeitura:



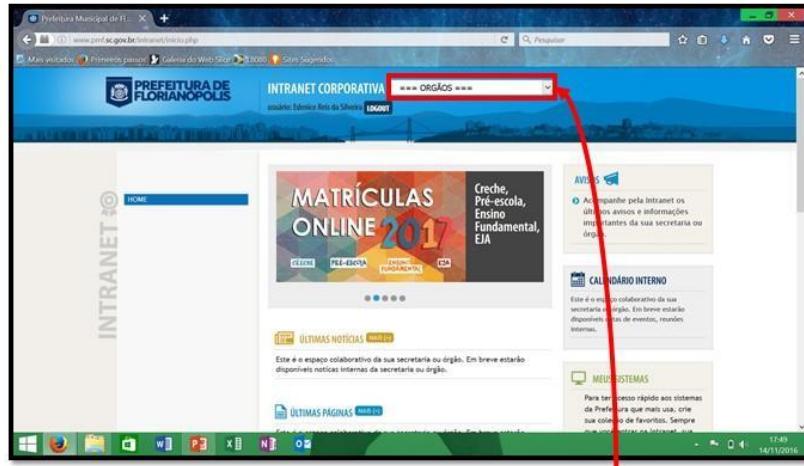
- ✓ Entrar no site da PMF (<http://www.pmf.sc.gov.br/>) ;
- ✓ Clicar em "Intranet";



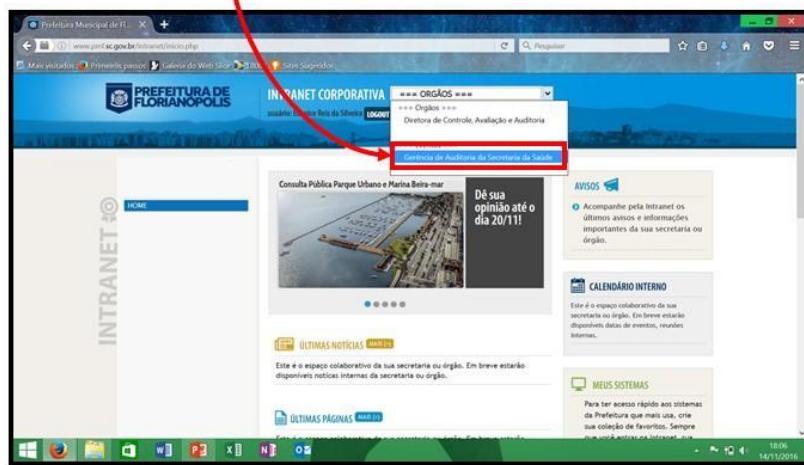
- ✓ Inserir a Matrícula;
- ✓ Inserir a Senha;
- ✓ Clicar em "Entrar";



1º Passo – Entrando no sistema da Prefeitura:



- ✓ Na *homepage*, clicar na caixa de “Órgãos” e escolher a opção “Gerência de Auditoria da Secretaria de Saúde”;





2º Passo – Administrando o site:

The screenshot shows the 'INTRANET CORPORATIVA' page of the Prefeitura de Florianópolis. On the left sidebar, there is a menu with 'ADM INTERNET' highlighted by a red arrow. The main content area features a banner for 'Consulta Pública Parque Urbano e Marina Beira-mar' and sections for 'ÚLTIMAS NOTÍCIAS' and 'ÚLTIMAS PÁGINAS'. On the right side, there are boxes for 'AVISOS', 'CALENDÁRIO INTERNO', and 'MEUS SISTEMAS'.

- ✓ Uma vez dentro da página de Gerência de Auditoria da Secretaria de Saúde, clique em "ADM Internet" para obter acesso à manutenção do site da GEAUD;

The screenshot shows the 'ADM INTERNET' page. On the left sidebar, 'PERSONALIZAR SITE' is highlighted by a red arrow. The main content area contains information about updating the portal, including file size restrictions (30 MB for audio, 50 MB for video, 5 MB for images) and links for online help and PDF manuals.

- ✓ Aqui você tem a sua disposição alguns serviços, mas o mais relevante e que interessa para a gente é o de "Personalizar Site";



2º Passo – Administrando o site:

The screenshot shows a computer monitor displaying a web browser window for the 'PREFEITURA DE FLORIANÓPOLIS' intranet. The page title is 'INTRANET CORPORATIVA' and the sub-page title is 'GERÊNCIA DE AUDITORIA DA SECRI'. On the left, there's a sidebar with links like 'HOME', 'ESTRUTURA DA PREFEITURA', 'GUIA DE SERVIÇOS', 'NOTÍCIAS E EVENTOS', and 'PERSONALIZAR SITE'. The 'PERSONALIZAR SITE' link is highlighted with a red box. The main content area has sections for 'atualização do portal' and 'tutoriais'. It includes instructions for updating the portal, information about allowed file sizes for attachments (max 50 MB), and links for online help and PDF manuals.

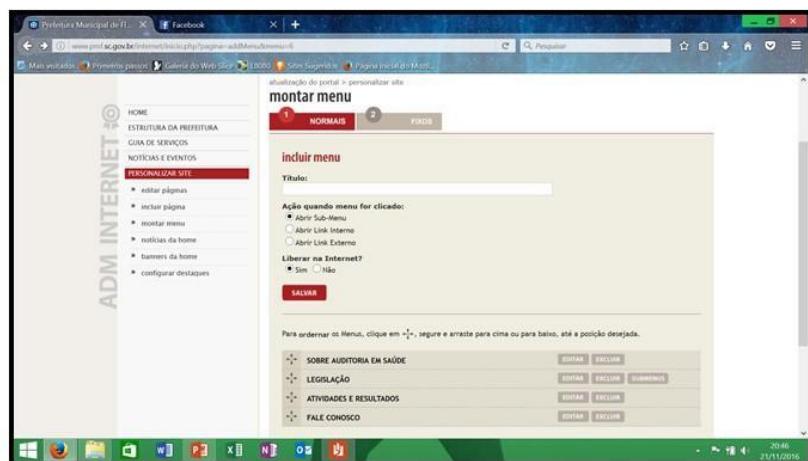
- ✓ Ao clicar em "Personalizar Site", você terá as seguintes opções: (a) editar páginas; (b) incluir página; (c) montar menu; (d) notícias da home; (e) banners da home; e (f) configurar destaque;
- ✓ Um **DICA** muito importante: quando for personalizar o site, deixe aberto em outra aba ou página o site da GEAUD, para assim acompanhar as alterações. Assim, ao realizar alguma alteração (inclusão de menu, página, etc.), vá até o site da Gerência e atualize (pode ser clicando a tecla "F5") para ver como ficou;



O que são menus?



- ✓ Menus são aqueles tópicos que aparecem na barra da esquerda nos sites da Gerência de Auditoria;
- ✓ Ao inserir um menu, você pode ou vincula-lo por meio de um link a uma página da própria GEAUD (link interno) ou de outro site (link externo), ou, ainda, criar submenus que, por sua vez, devem estar necessariamente vinculados a páginas específicas;





O que são as páginas?

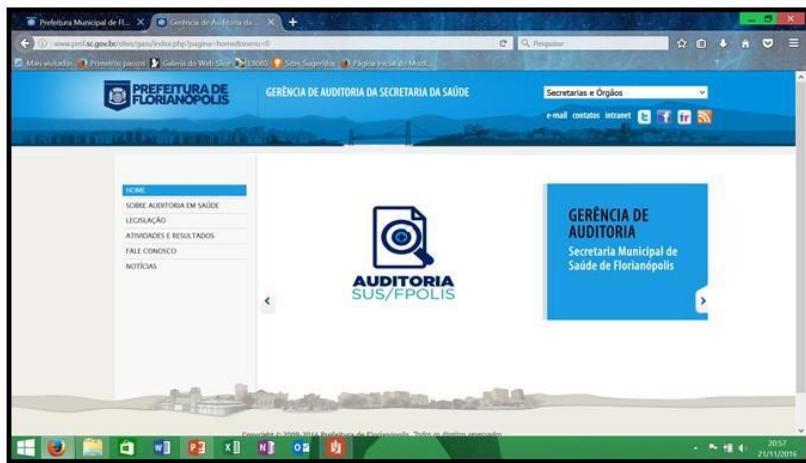
The screenshot shows a web browser window with the URL www.pmf.sc.gov.br/internet/index.php?page=0&menu_id=1. The page title is "Atividades e Resultados". The left sidebar has links for HOME, SOBRE AUDITORIA EM SAÚDE, LEGISLAÇÃO, ATIVIDADES E RESULTADOS (which is selected), FALE CONOSCO, and NOTÍCIAS. The main content area has a banner with the word "transparência" and a section titled "Relatórios de Produção de Auditoria". Below it is a text block about audit reports for the Health Council. At the bottom, there's a "arquivos para download" button and a link to "Prestação de Contas da Auditoria em Saúde - 1º Quadrimestre de 2015". The status bar at the bottom right shows the date as 21/11/2016.

- ✓ As páginas são onde se encontra realmente o conteúdo do site. Nelas é possível acrescentar informações, imagens, documentos etc. Como, por exemplo, a página "Atividades e Resultados" do site da GEAUD;
- ✓ A página contém obrigatoriamente um título;
- ✓ Elementos como documentos e imagens, por exemplo, são opcionais, recomenda-se apenas manter uma unidade estética;

The screenshot shows a software application window titled "incluir página". The left sidebar has sections for HOME, ESTRUTURA DA PREFEITURA, GUIA DE SERVIÇOS, NOTÍCIAS E EVENTOS, and PERUAVILIZAR SITE (which is selected). The main area has tabs for DADOS, IMAGENS, VÍDEO / ÁUDIO, ARQUIVOS, and VISUALIZAR. Under the DADOS tab, there's a "Título da página:" input field and a "Conteúdo:" rich text editor. The status bar at the bottom right shows the date as 21/11/2016.



O que são banners?



- ✓ Os banners são quadro que aparecem na página inicial do site, podendo ser vinculados a links de páginas internas ou externas;
- ✓ Servem para destacar conteúdo relevante;
- ✓ Os banners devem conter título, subtítulo, link e uma imagem;



GESTÃO DE CONHECIMENTO E ORGANIZAÇÃO DOCUMENTAL

Ana Carolina Elias
Luciana Ouriques
Marina Monguilhott
Natália Macedo
Nathan Carvalho
Sandy Maciel
Vanessa Pires

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo sintetizar as informações da consultoria de procedimentos realizada no setor de Promoção da Saúde da Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis, por intermédio das disciplinas de Teoria e Prática de Administração de Serviços Públicos e Sistemas de Accountability do curso de Administração Pública da Universidade do Estado de Santa Catarina.

Por meio do diagnóstico realizado, foram identificadas algumas oportunidades de melhoria na gestão da área, que serão tratadas ao longo deste relatório. A consultoria teve como objetivo propor metodologias para padronizar o gerenciamento das redes sociais, a organização dos documentos, a comunicação externa e a apresentação em eventos jornalísticos. A partir das demandas, gestores e consultores trabalharam em conjunto no desenvolvimento de todas as entregas produzidas pela consultoria.

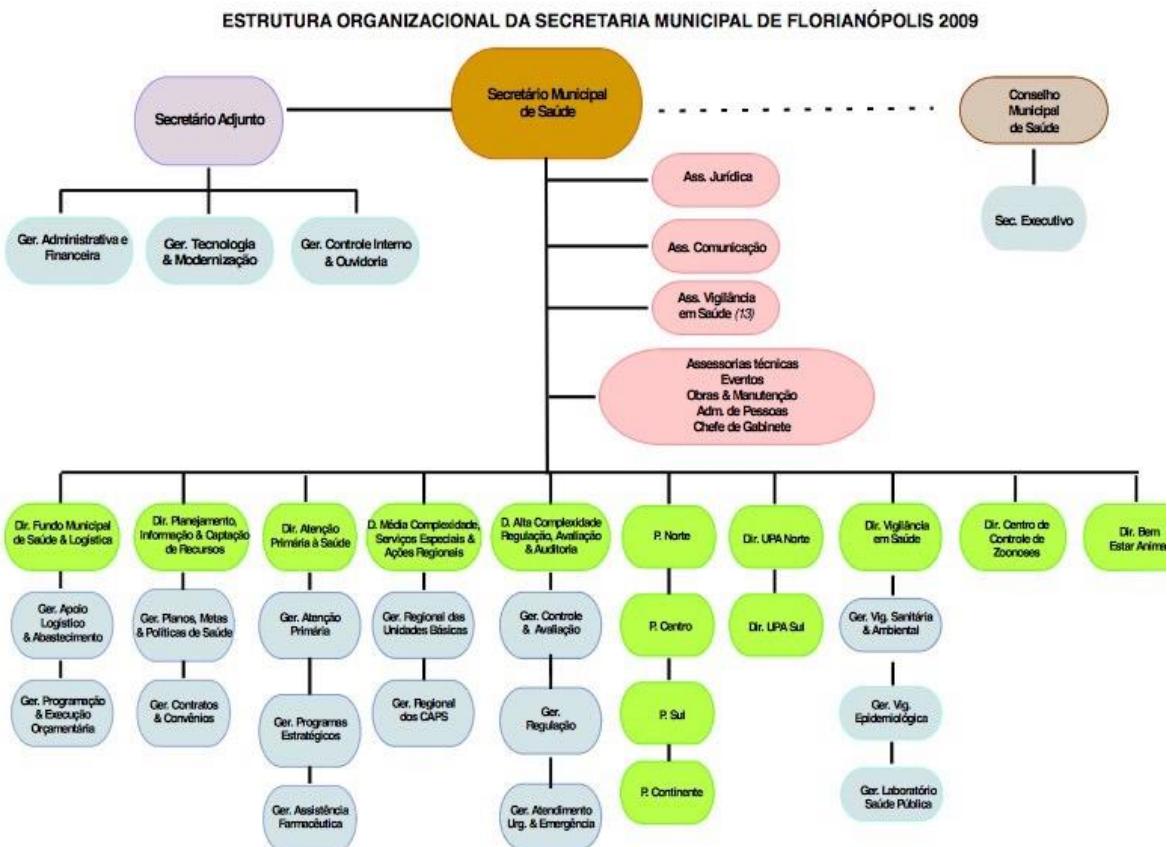
Como resultado final, foram entregues três cartilhas – Gestão de conhecimento e Organização Documental; Melhore Sua Presença Online; e Como Se Portar Em Eventos Jornalísticos –, além de um sistema para Gestão de Contatos e Redes, acompanhado de manual. A independência das colaboradoras da Promoção da Saúde foi uma diretriz seguida pela equipe, assim sendo, a consultoria foi realizada com a participação integral das gestoras para apropriação do conhecimento.

2. DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A Secretaria Municipal de Saúde é um órgão integrado à Administração Pública Direta do município de Florianópolis, cuja missão é "promover saúde para todos com qualidade". A visão do órgão é "ser o melhor sistema de saúde público, gratuito, integrado e sustentável para toda a população, com valorização do trabalhador, gestão compartilhada e qualidade" (FLORIANÓPOLIS, 2014). O Secretário de Saúde é o responsável, sendo subordinados a ele os secretários adjuntos, assessores

e diretores. A consultoria foi realizada no setor de Promoção da Saúde, vinculado à Diretoria de Vigilância em Saúde. A estrutura organizacional pode ser observada na Figura 1, abaixo.

Figura 1 – Estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis



Fonte: Portal da SMS. Disponível em: <goo.gl/v6kakH>. Acesso em: 14. nov. 2016

Segundo a carta de Ottawa (1986), promoção da saúde é definida como a capacitação das pessoas e comunidades para modificarem os determinantes da saúde em benefício da própria qualidade de vida. Dessa forma, a promoção da saúde volta sua atuação para evitar que as pessoas se exponham a fatores condicionantes e determinantes de doenças e, por isso, busca educar a população em relação aos cuidados com a saúde e incentivar condutas que melhorem a qualidade de vida da população.

O objetivo geral da Promoção da Saúde é:

Promover a qualidade de vida e reduzir vulnerabilidade e riscos à saúde relacionados aos seus determinantes e condicionantes – modos de viver, condições de trabalho, habitação, ambiente, educação, lazer, cultura, acesso a bens e serviços essenciais (MS, 2010).

O setor segue as diretrizes da Política Nacional de Promoção da Saúde, criada pelo Governo Federal e aprovada por meio da Portaria MS/GM n. 687 em 2006, que sugere "um modelo de atenção à saúde que priorize ações de melhoria da qualidade de vida dos sujeitos e coletivos", para isso, o Ministério da Saúde prioriza:

Política transversal, integrada e inter-setorial, que faz a dialogar as diversas áreas do setor sanitário, os outros setores do Governo, os setores privados e não-governamental e a sociedade, compondo redes de compromisso e coresponsabilidade quanto a qualidade de vida da população em que todos sejam participes no cuidado com a saúde. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2010)

Nesse sentido, a Promoção da Saúde propõe um movimento integrador na execução das agendas governamentais, utilizando um modelo de articulação entre organizações governamentais, empresariais e do terceiro setor em redes de cooperação. Busca fortalecer o protagonismo dos cidadãos e sua participação social "a fim de que as políticas públicas sejam cada vez mais favoráveis à saúde e à vida" (MS, 2010). Tem como premissa "produzir a gestão compartilhada entre usuários, movimentos sociais, trabalhadores do setor sanitário e de outros setores, produzindo autonomia e coresponsabilidade" (MS, 2010).

O setor gerencia três redes de promoção da saúde: 1) Rede Semear Floripa: redenvoltada para a agricultura urbana e sustentabilidade, que tem por Missão "semear agroecologia para colher uma cidade sustentável", e como Visão "viver em uma cidade que fomente a cultura agroecológica, alimentando saúde e qualidade de vida"; 2) Rede Vida no Trânsito: busca reduzir o número de mortes e vítimas graves relacionadas ao trânsito, tem como Missão "garantir o direito à vida no trânsito" e como Visão "fazer de Florianópolis, até 2020, capital referência em educação, respeito, gentileza e paz no trânsito, reduzindo o número de mortes e feridos graves"; e 3) Rede de Atenção Integrada às Vítimas de Violência Sexual - RAIVVS: voltada para o atendimento das vítimas de violência sexual, além de conferir maior visibilidade ao problema para permitir a implantação de estratégias de combate mais efetivas.

A consultoria foi realizada em parceria com as colaboradoras da Promoção da Saúde, senhoras: Denise Machado Longhi (médica), Maria Francisca de Santos Daussy (enfermeira), Rosana de Souza Martins (odontóloga), Silvia Eloisa Grando Aguilha (socióloga) e Sonia Maria Polidorio Pereira (enfermeira). O projeto contou também com a supervisão do diretor da Vigilância em Saúde, Sr. Leandro Pereira Garcia.

3. DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

Com base na demanda de aprimorar a gestão da Promoção da Saúde, o setor destacou a necessidade de um gerenciamento de contatos e *media training*. Buscou-se identificar situações que poderiam ser melhoradas a partir da intervenção da consultoria, tendo sido realizado o diagnóstico organizacional.

A coleta de dados teve como objetivo conhecer as atribuições do setor, suas colaboradoras e os pontos considerados críticos pelos gestores para a intervenção. Identificou-se que: O Setor de Promoção da Saúde é a área mais recente da Secretaria Municipal de Saúde e sua criação está fundamentada na Política Nacional de Promoção da Saúde.

O Setor trabalha de forma externa à Saúde articulando e desenvolvendo redes de atuação (parcerias), que reúnem pessoas e instituições com o mesmo objetivo de atuação. Atualmente existem em funcionamento três redes: Rede Semear Floripa (agricultura urbana), RAIVVS (violência sexual) e Rede Vida no Trânsito (mobilidade urbana);

Exercem função de Secretariado Executivo das Redes citadas acima, ou seja, são responsáveis pelo fomento e desenvolvimento das redes por meio do suporte técnico e de ações de comunicação que visam ao crescimento sustentado das mesmas; A equipe do Setor é composta por profissionais formados nas especialidades de medicina, enfermagem, assistência social e odontologia; ou seja, é uma equipe multiprofissional.

Identificou-se como principais oportunidades de intervenção: Necessidade de aprofundar conhecimentos em comunicação com mídias - principalmente televisão, rádio e mídias sociais; Necessidade de diferenciar integrantes de parceiros - integrantes são aqueles extremamente necessários para a rede, enquanto parceiros são aqueles que fazem parte da rede mas que colaboram com menor frequência, causando menos impacto caso deixem de participar; e possibilidade de criação de uma metodologia para organizar as pastas de trabalho em ambiente virtual.

O diagnóstico pode ser visualizado na árvore de problemas, apresentada a seguir.

Figura 2 – Árvore de Problemas



Fonte: produção dos autores, 2016.

Com base na árvore de problemas, foi possível reforçar os achados relacionados às demandas apresentadas pelas clientes, que dizem respeito à gestão dos contatos do setor, bem como o comportamento da equipe do Setor de Promoção da Saúde frente a eventos de cunho jornalístico e divulgação nas redes sociais.

Por meio do diagnóstico e das demandas apresentadas a equipe de consultoria responsável pelo projeto, orientada pela Prof.^a Sullivan, elencou os seguintes objetivos para o projeto:

Objetivo Geral: Propor metodologias para padronizar o gerenciamento das redes sociais, de comunicação externa e eventos jornalísticos.

Objetivos Específicos:

- Orientar sobre organização documental em server;
- Definir metodologia para gestão de contatos do setor;
- Orientar acerca da utilização da metodologia de gestão de contatos;
- Orientar sobre postura em eventos jornalísticos;
- Orientar sobre divulgação em redes sociais;
- Construir cartilhas para consulta das informações geradas.

Os produtos entregues ao final desta consultoria foram desenvolvidos de acordo com a demanda das clientes e validados por elas durante todo o período da consultoria, por meio de reuniões e e-mails.

4. DESCRIÇÃO DA AÇÃO IMPLEMENTADA

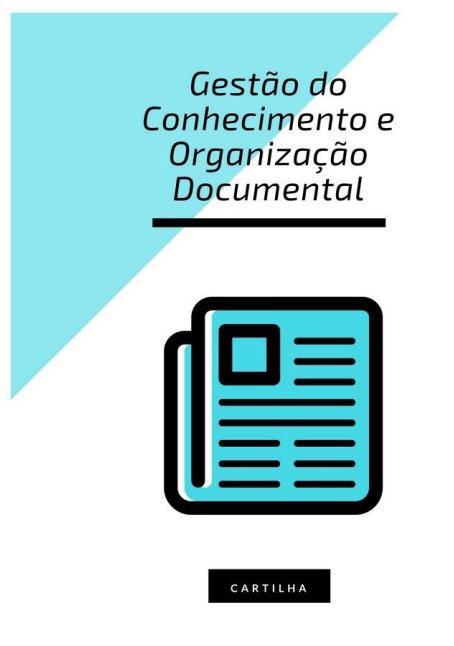
Com base no diagnóstico, a equipe propôs ferramentas que pudessem auxiliar as colaboradoras da Promoção da Saúde, buscando facilitar e agilizar o desenvolvimento das atividades no cotidiano. A seguir estão descritos os produtos dessa consultoria agrupadas duas macro etapas: 1) Gestão de Conhecimento e 2) Comunicação.

4.1 GESTÃO DO CONHECIMENTO

Integra o aprimoramento da Gestão de Conhecimento do Setor da Promoção da Saúde duas entregas:

a) Cartilha de Gestão de Conhecimento e Organização Documental, que objetiva informar e instruir as colaboradoras na organização de documentos eletrônicos, garantindo eficiência ao trabalho do setor

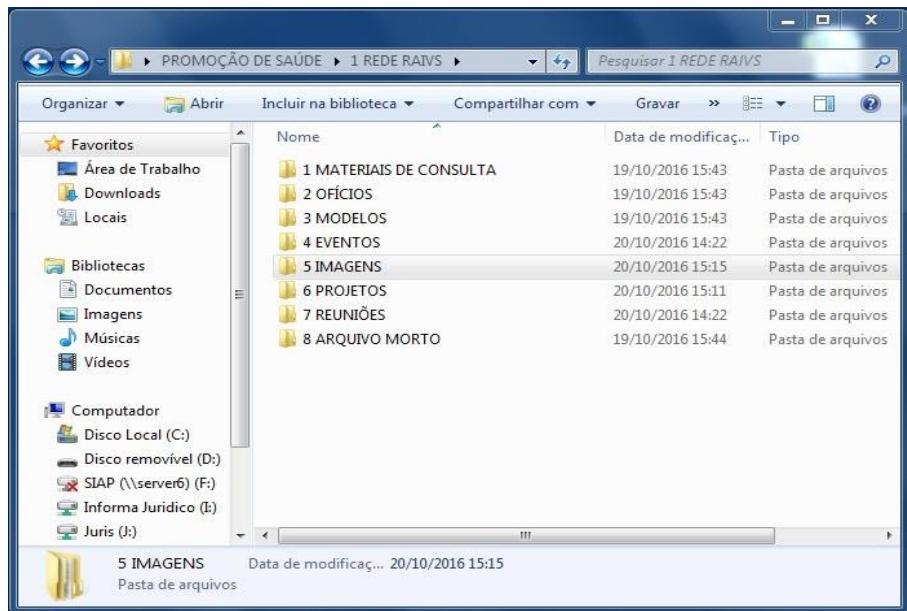
Figura 3 – Capa da cartilha de Gestão do Conhecimento e Organização Documental



Fonte: produção dos autores, 2016.

Adicionalmente, propôs-se um novo método para organizar a disposição dos documentos nas pastas do server da SMS, contendo subpastas padronizadas. É importante ressaltar que, mesmo que as pastas sugeridas tenham sido validadas pelas gestoras, pode haver necessidade de criar novas pastas não previstas no modelo. Por isso, recomenda-se que as novas pastas sejam criadas seguindo as orientações contidas na cartilha, a fim de manter o padrão criado.

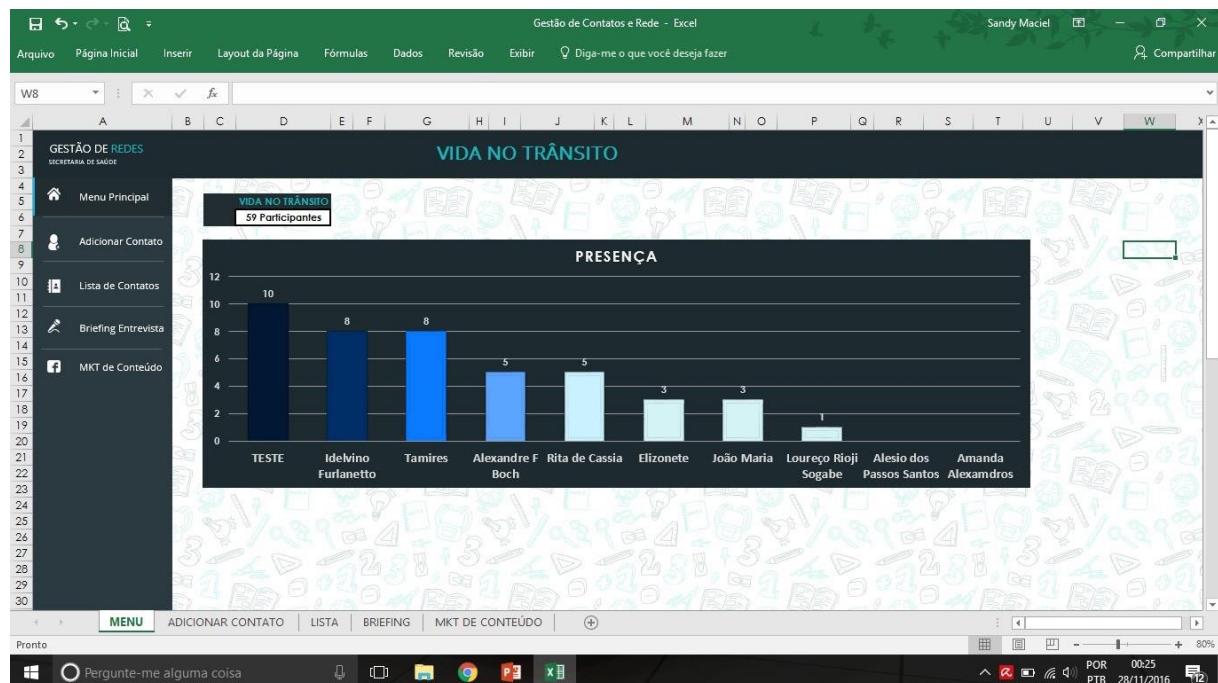
Figura 4 – Sugestão para organização das pastas das redes no Server da SMS



Fonte: produção dos autores, 2016

b) Sistema para gestão de contatos das redes que atuam junto ao setor, foi desenvolvido a partir de uma planilha do MS Excel 2016, que objetivou reunir todas as informações de contato dos participantes de cada rede em um único sistema, além de possibilitar constatar a assiduidade dos participantes por meio do lançamento de listas de presença. Utilizando o sistema, serão criados dados que permitem conhecer os principais parceiros das redes, possibilitando estreitar relacionamentos. Parceiros podem, inclusive, ser ótimos aliados na divulgação de conhecimentos em eventos jornalísticos e mídias sociais. Uma visão geral da planilha pode ser observada na figura abaixo.

Figura 5 – Visão geral do sistema de Gestão de Contatos e Redes



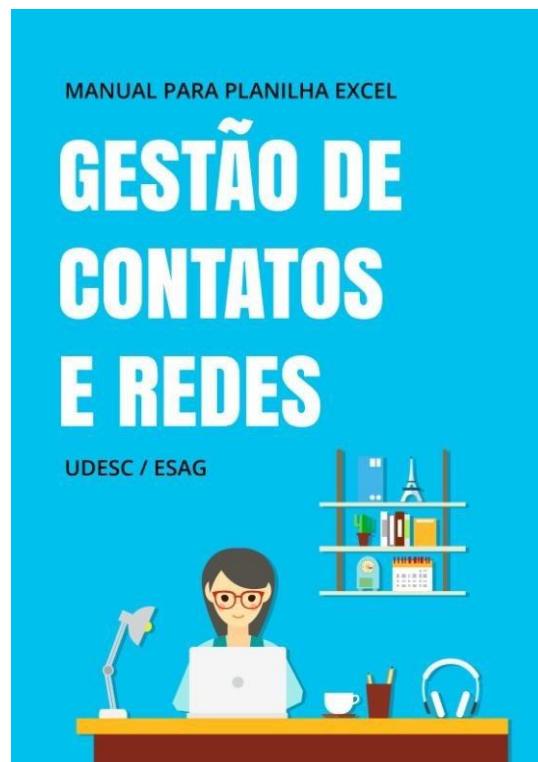
Fonte: produção dos autores, 2016.

O sistema permite inserir informações dos contatos da rede e consultá-las quando necessário. Para melhor organização, foram elaboradas três planilhas distintas, sendo uma para cada rede.

A planilha contempla informações básicas de contato, como instituição, ocupação e e-mail e permite que seja constatada a assiduidade dos participantes na rede, a partir da lista de presença comumente preenchida ao final das reuniões. Essa informação possibilitará às gestoras, que gerenciam as redes, reconhecerem quem são os participantes mais engajados nas reuniões.

A planilha foi apresentada às colaboradoras, demonstrando todas as suas funcionalidades, em reunião específica. Junto a ela, foi produzido um manual que busca orientar acerca de sua utilização, para que possa haver gestão do conhecimento do setor e acesso às informações/modelos quando novos servidores integrarem a equipe.

Figura 6 – Capa do manual da planilha de Gestão de Contatos e Redes



Fonte: produção dos autores, 2016.

4.2 COMUNICAÇÃO

A segunda etapa da consultoria atentou-se à comunicação do setor com os participantes da rede, simpatizantes e imprensa em geral. A partir da demanda, foram produzidas duas cartilhas:

a) **Como se Portar em Eventos Jornalísticos**, que visa dar orientações gerais aos integrantes que forem participar de eventos onde haja presença da imprensa, evitando constrangimentos e buscando melhorar a comunicação da rede nestes canais.

Figura 7 – Capa da cartilha Como Se Portar Em Eventos Jornalísticos



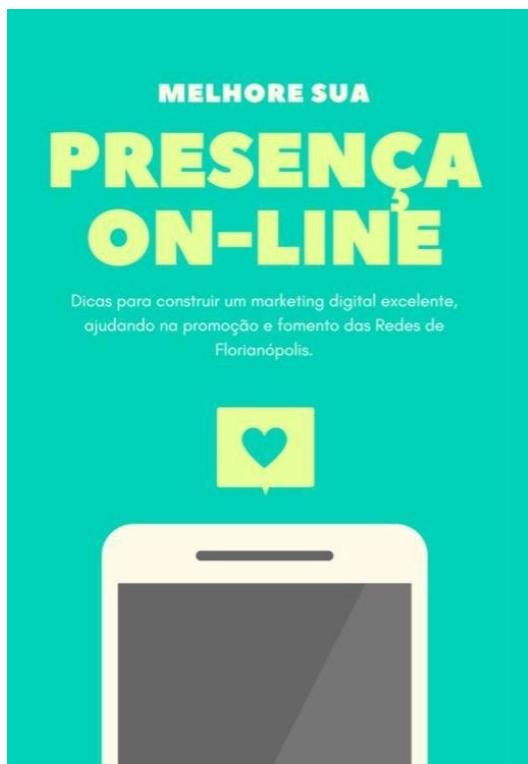
Fonte: produção dos autores, 2016.

Para produzir a cartilha, os consultores realizaram pesquisas em materiais, guias e manuais jornalísticos possibilitando um maior entendimento sobre este tipo de conhecimento. Além de uma entrevista com um jornalista, que atua na área de Comunicação da UDESC.

A cartilha foi elaborada por ter sido considerada a maneira mais prática de assessorar as clientes em longo prazo. Ressalta-se, entretanto, a importância de capacitação e cursos nesta área e o estabelecimento de um relacionamento mais próximo com a Assessoria de Imprensa da Secretaria de Saúde, com o intuito de aperfeiçoar a comunicação entre o setor Promoção da Saúde e a população, assim como estreitar laços entre o setor e outros atores das redes que a Secretaria participa.

b) Melhore sua Presença Online, uma cartilha focada em *marketing* para mídias sociais, que busca apresentar diretrizes para a criação de estratégias de divulgação das redes por meio de e-mail e *Facebook*.

Figura 8 – Capa da cartilha Melhore Sua Presença *Online*

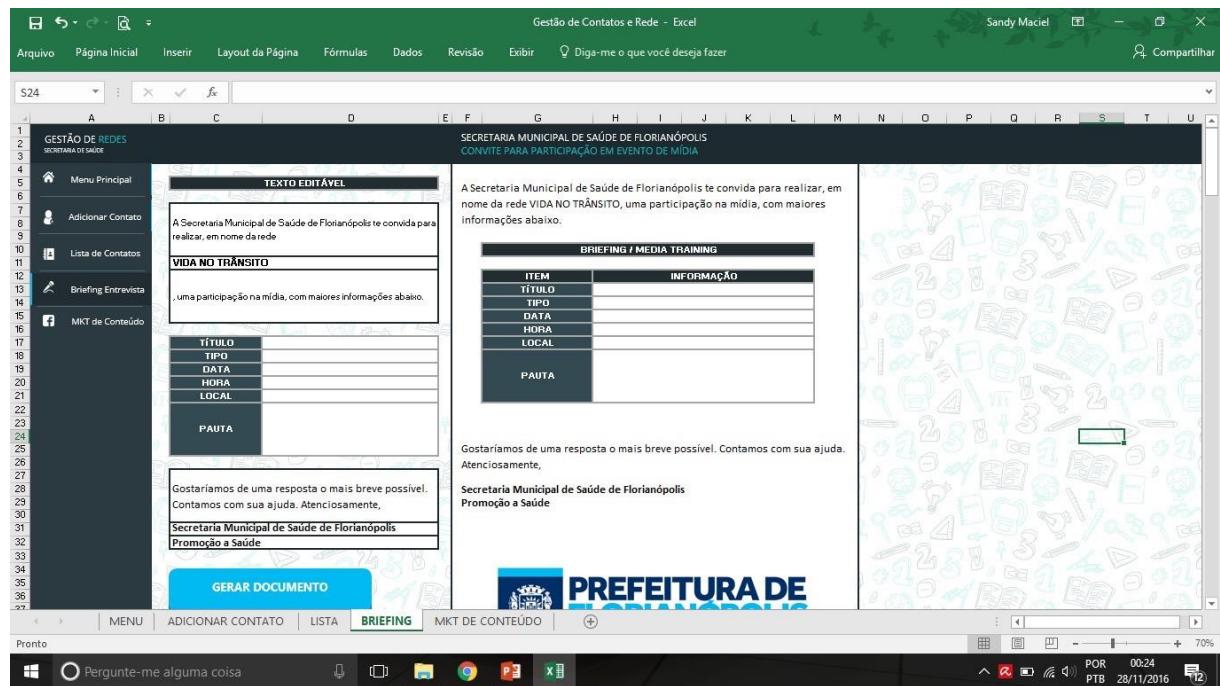


Fonte: produção dos autores, 2016.

O documento foi criado com a finalidade de dar o primeiro passo em direção à otimização da divulgação das redes via mídias sociais. Foi produzido através de pesquisa documental em sites de empresas referência em marketing digital, compilando as informações mais importantes. A cartilha contém diversas dicas para divulgação das redes em mídias sociais, com enfoque nas mais utilizadas: e-mail e *Facebook* e é um instrumento útil em longo prazo, pois contém todas as informações apresentadas às clientes, de forma clara e objetiva, promovendo gestão de conhecimento.

Junto à planilha de Gestão de Contatos (tratada no item 1.b), foi criada uma aba onde as colaboradoras do setor podem registrar e consultar pessoas que se interessam por estar presentes em eventos jornalísticos e/ou produzir conteúdo para mídias sociais. O objetivo é que a divulgação de informações sobre a rede não fique centralizada na Promoção da Saúde, mas disseminada entre os integrantes da rede. Há também um espaço para *briefing*, onde a equipe do setor pode compilar qual tipo de informação são requisitadas para o evento ou publicação para criar um PDF e enviar para as pessoas que se comprometeram. Um exemplo dessa funcionalidade pode ser observado na tela abaixo:

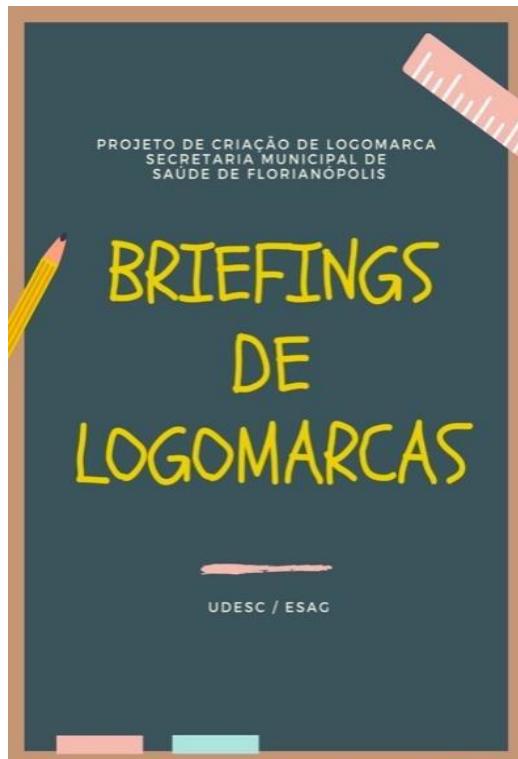
Figura 9 – Briefing produzido a partir do sistema de Gestão de Contatos e Redes



Fonte: produção dos autores, 2016.

Outra entrega foi a elaboração de um *briefing*, ou seja, um conjunto de informações e instruções que pode ajudar na construção de novas logomarcas para as redes. A criação de novas logomarcas foi uma das sugestões da equipe para melhor comunicação das redes, principalmente em mídias sociais.

Figura 10 – Capa do briefing de logomarcas



Fonte: produção dos autores, 2016.

Recomenda-se que o *briefing* seja completado em reunião com os participantes de cada rede, para que as novas logomarcas possam refletir o posicionamento de todos os participantes. As redes são compostas por diversos atores com visões distintas, mas com objetivos comuns e a partir disto, em conjunto devem estruturar suas logomarcas, considerando as diversas perspectivas e posicionamentos dos diferentes atores que compõem as redes.

5. RESULTADOS ALCANÇADOS E PERSPECTIVAS

Na primeira etapa do projeto, destinada à Gestão do Conhecimento, a partir da verificação de todas as pastas disponíveis do setor no sistema informacional da Secretaria de Saúde, foi criado um modelo de organização geral de pastas para cada rede, como parâmetro de organização. De 371 pastas existentes, o modelo se propôs a uma nova organização com 64 pastas padronizadas entre as redes, o que corresponde uma considerável diminuição no número de pastas. Com isso, espera-se facilitar a organização dos documentos.

Em conjunto com esta entrega, foi criada uma cartilha, explicando a metodologia utilizada, além de disponibilizar outras sugestões com o intuito de manter a organização continuamente. A organização dos documentos e o aprimoramento da comunicação tende a gerar mais transparência, controlabilidade e clareza em relação a papéis e responsabilidades - no próprio setor e nas relações com outros setores da SMS e parceiros nas Redes.

Além da organização das pastas e padronização de documentos, foi criado um sistema por meio do MS Excel, que permite o registro dos participantes de cada rede com os seus respectivos dados, bem como o controle de suas frequências. A partir desta ferramenta, o registro dos participantes da rede poderá ser mais efetivo - sem registro de contatos duplicados - e a presença produzirá registros factuais. Desta maneira, estima-se que a Promoção da Saúde tenha insumos para saber quem são os participantes mais ativos da rede, que podem ajudá-los, por exemplo, com a produção de conteúdo para divulgação via e-mail ou *Facebook* ou, até mesmo, para comparecer a uma entrevista.

As atividades desenvolvidas no que diz respeito à Comunicação envolveram a criação de um banco de dados para gestão dos componentes da rede e de seus conhecimentos, que permite identificar quais indivíduos estão disponíveis, em quais horários e para prestar que tipo de informação, facilitando o contato da Secretaria com a demanda de informações que dela é exigida pela imprensa. Desta forma, possíveis constrangimentos serão evitados e informações relevantes e seguras poderão ser prestadas, sem que a Secretaria ou as redes percam credibilidade.

Para assegurar ainda mais estes procedimentos de prestação de entrevistas, informações, dentre outros, foram criadas duas cartilhas. A primeira, diz respeito à forma como se portar em entrevistas de rádio, televisão e outros, e a segunda, dá dicas de como utilizar as redes sociais, a partir da padronização e da geração de conteúdo. Estas são formas de gerar maior credibilidade às redes, bem como, de atrair interessados. As cartilhas têm o objetivo de deixar o conhecimento registrado e poder disseminá-lo para todos os integrantes da rede que queiram participar.

Os produtos entregues pela consultoria tendem a contribuir para melhor desempenho do setor e das redes que a Promoção da Saúde integra, gerando maior

accountability, pois propõem a organização dos conhecimentos e a prestação de informações concretas quando em contato com os cidadãos, seja por meio da imprensa ou das redes sociais, o que favorece a legitimidade da área na Secretaria Municipal de Saúde. Além disso, contribuem para a formação de uma nova estratégia de administração pública para lidar com problemas complexos.

REFERÊNCIAS

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Política Nacional de Promoção da Saúde.**

Disponível em:

<goo.gl/b3Kesd>. Acesso em: 17. nov.

2016.

REDE SEMEAR FLORIPA. **Princípios, Condutas e Organização.** Florianópolis,

2014. Disponível em: <goo.gl/2PNJnP>. Acesso em: 18. nov. 2016.

REDE VIDA NO TRÂNSITO. **Princípios, Condutas e Organização.**

Florianópolis, 2016. Disponível em: <goo.gl/Emfjem>. Acesso em: 18. nov. 2016.

CARVALHO, Dyana Ayres dos Santos. **A Rede de Atenção Integrada às Vítimas de Violência Sexual - RAIVVS como uma política pública de atendimento à violência sexual contra as mulheres no município de Florianópolis.** UFSC. Florianópolis, 2011. Disponível em: <goo.gl/YVNEvy>.

Acesso em: 18. nov. 2016.

MANUAL DO USUÁRIO PARA A ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

Bruna de Jesus Piaia
Ítalo Lisboa
Rebeca Costa Suaid
Samara Koerich
Suélen Dildey Schmitz

1. INTRODUÇÃO

De acordo com a Constituição Federal de 1988, em seu artigo 196, a saúde é direito de todos os cidadãos e é dever do Estado garantir políticas sociais e econômicas que visem ao acesso universal e igualitário a serviços para a promoção, proteção e recuperação da saúde (CF, 1998). As ações e serviços públicos de saúde integram uma rede regionalizada e hierarquizada e constituem um sistema único, fragmentando-se nos âmbitos federal, estadual e municipal.

No município de Florianópolis, quem faz a gestão da saúde é a Secretaria Municipal de Saúde (SMS), vinculada à Prefeitura do município. Este relatório apresenta os resultados da consultoria procedural, baseada na metodologia proposta por Schein (1971) referente ao estudo, planejamento e elaboração de um Manual de Atenção Primária à Saúde, desenvolvido por acadêmicos da disciplina Teoria e Prática de Administração Pública e Sistemas de *Accountability*, em conjunto com a Diretoria de Atenção Primária à Saúde da SMS.

A demanda atendida por esta consultoria partiu dos próprios gestores da diretoria, os quais identificaram a necessidade de elaborar um instrumento para tornar a política municipal de Atenção Primária à Saúde mais acessível aos cidadãos e usuários dos serviços de saúde, utilizando uma linguagem mais simples e concisa dos direitos dos usuários aos serviços no âmbito da atenção primária. A proposta da Diretoria é empoderar a sociedade para utilizar os serviços da Atenção Primária ofertados nos Centros de Saúde.

O processo de elaboração do manual foi acompanhado pelos gestores e o trabalho em conjunto foi substancial para a seleção de quais tópicos da política municipal de Atenção Primária à Saúde seriam abordados a fim de que de fato pudessem fornecer informações relevantes para os cidadãos.

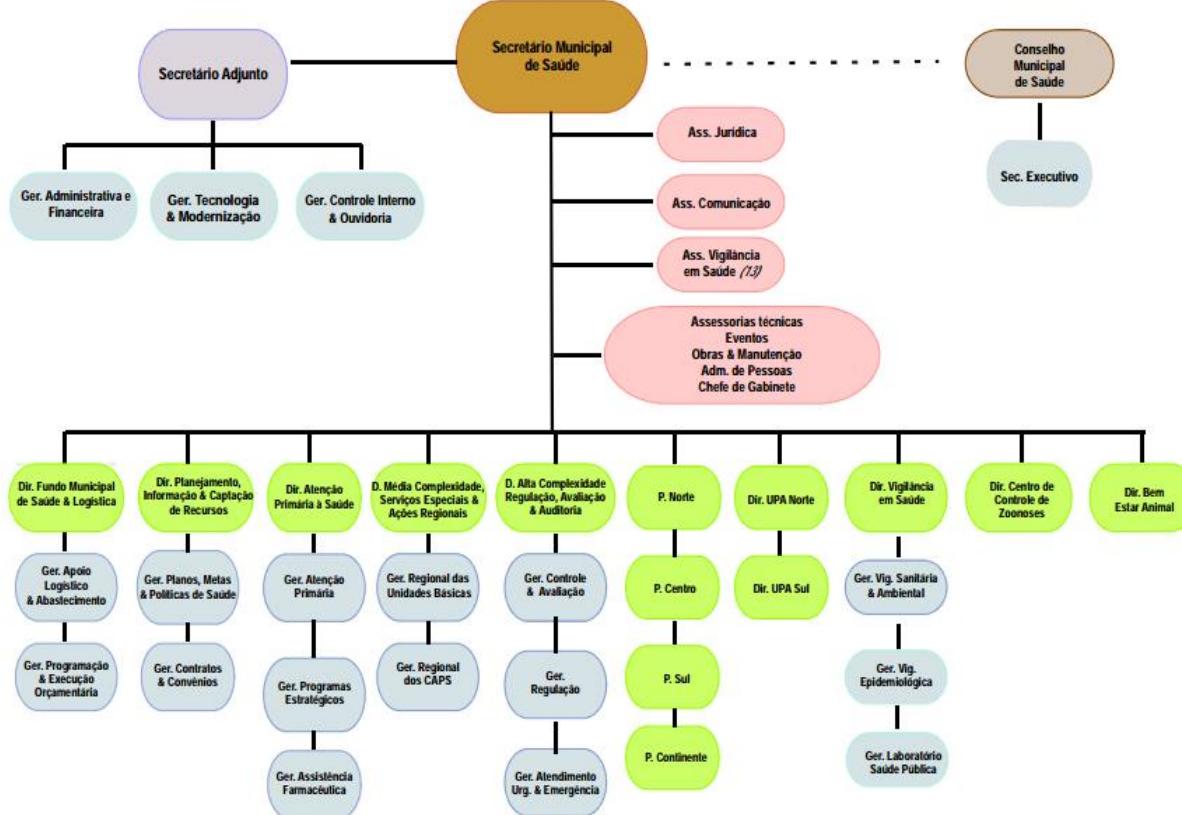
Compõem este relatório além desta introdução, a descrição da organização, o diagnóstico da situação problema, a descrição das ações implementadas e os resultados esperados e perspectivas futuras.

2. DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A consultoria foi realizada na Secretaria de Saúde do município de Florianópolis, junto à Diretoria de Atenção Primária à Saúde, e participaram diretamente dela, os gestores, Matheus Pacheco de Andrade, Diretor de Atenção Primária à Saúde, e Igor Tavares da Silva Chaves, Gerente de Programas Estratégicos.

A Diretoria abrange três gerências, sendo elas: a Gerência de Atenção Primária, a Gerência de Programas Estratégicos e a Gerência de Assistência Farmacêutica, conforme demonstra o organograma da Secretaria de Saúde, apresentado abaixo. Compreende-se nas atribuições da Diretoria programas de atenção à criança e ao idoso, controle de tabagismo, saúde bucal, da família, da mulher, do adulto, saúde mental e saúde na escola, e, ainda, a rede de atenção integral às vítimas de violência sexual.

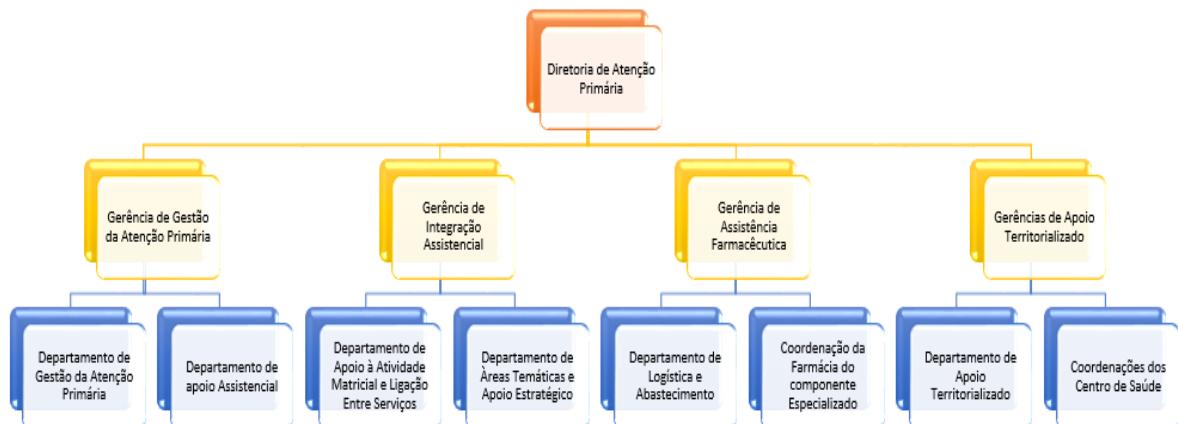
Figura 1 - Estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Florianópolis



Fonte: Prefeitura Municipal de Florianópolis (2009)

A Atenção Primária à Saúde (APS) é onde ocorre o atendimento inicial dos usuários, definida como a "porta de entrada" no Sistema Único de Saúde. A atenção básica funciona, portanto, como um filtro, que organiza o fluxo dos usuários aos serviços nas redes de saúde, dos mais simples aos mais complexos, orientando, assim, sobre a prevenção de doenças, solucionando os possíveis casos de agravos e direcionando os problemas mais graves para níveis de atendimento superiores em complexidade. A seguir, apresenta-se o organograma do referido setor:

Figura 2 - Estrutura organizacional da Diretoria de Atenção Primária à Saúde



Fonte: Adaptado pelos autores (2016)

A Atenção Primária desenvolve serviços e iniciativas com objetivo de fornecer atenção centrada na pessoa e não na enfermidade, busca coordenar ou integrar a atenção à saúde fornecida em outros níveis de atenção. Por ser o contato preferencial dos usuários e o centro de comunicação com toda a Rede de Atenção à Saúde, a política municipal de Atenção Primária esclarece que é fundamental que os serviços sejam orientados pelos princípios da universalidade, da acessibilidade, do vínculo, da continuidade do cuidado, da integralidade da atenção, da responsabilização, da humanização, da equidade e da participação social.

3. DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

A demanda para esta consultoria foi apresentada pelo Diretor de Atenção Primária, Matheus Pacheco de Andrade, o qual sugeriu a elaboração de um instrumento que fosse capaz de tornar claro aos cidadãos os serviços promovidos nos Centros de Saúde, de modo a disseminar informações relevantes que viessem proporcionar um maior empoderamento dos usuários na utilização dos serviços de Atenção Primária.

A análise para formar o diagnóstico partiu da política municipal de Atenção Primária à Saúde, documento elaborado pela própria Secretaria da Saúde de Florianópolis, que define os pontos fundamentais para o desenvolvimento da atenção primária, sua estrutura e atribuições, diretrizes para sua organização, processos de trabalho e relação de serviços oferecidos nos Centros de Saúde.

O documento possui linguagem técnica e aborda determinados assuntos que, em termos gerais, são de maior utilidade para os servidores e de difícil acesso para os usuários dos serviços da rede de saúde pública. Assim, a justificativa da demanda emana da inexistência de um documento voltado especificamente para os usuários da Atenção Primária, capaz de esclarecer a finalidade dos Centros de Saúde e enfatizar qual é a porta de entrada para o cidadão na rede de atenção à saúde.

No levantamento de dados, buscou-se compreender o funcionamento da Secretaria de Saúde de Florianópolis e as atribuições da Atenção Primária de Saúde. Foram realizadas leituras e análises da política municipal de Atenção Primária à Saúde. Fez-se a seleção dos tópicos abordados na supracitada política para identificar informações julgadas importantes para os cidadãos. A validação dos tópicos escolhidos foi realizada junto aos servidores da Diretoria de Atenção Primária.

Após se constatar a pouca proximidade entre a população florianopolitana com os Centros de Saúde, principalmente no que tange às informações disponíveis de serviços prestados e aos direitos individuais, achou-se conveniente, em consonância com o Diretor de Atenção Primária à Saúde, a elaboração de materiais que contribuissem para a disseminação de informações relevantes aos cidadãos de modo preciso e organizado, elaborados com uma linguagem simples e objetiva, para que, assim, os cidadãos tenham mais facilidade em compreender determinados pontos importantes no acesso aos serviços da atenção primária.

Após análise, a proposta da consultoria foi:

- i) Elaborar um folder: o folder é uma ferramenta de comunicação impressa, utilizado como meio informativo quando há necessidade de se passar uma quantidade considerável de informações ao leitor. O folder elaborado tem o propósito de apresentar aos usuários dos Centros de Saúde os pontos mais relevantes da política municipal de Atenção Primária à Saúde, de forma clara e visual;
- ii) Desenvolver um vídeo informativo: a fim de transmitir os principais pontos da política municipal de Atenção Primária, de forma interativa e dinâmica; e

- iii) Elaborar um *site*, com a finalidade de unir as informações relacionadas à atenção primária, que estão dispersos no *site* da Prefeitura, a fim de que sejam mais facilmente encontradas pelos usuários no *site* da SMS.

4. DESCRIÇÃO DA AÇÃO IMPLEMENTADA

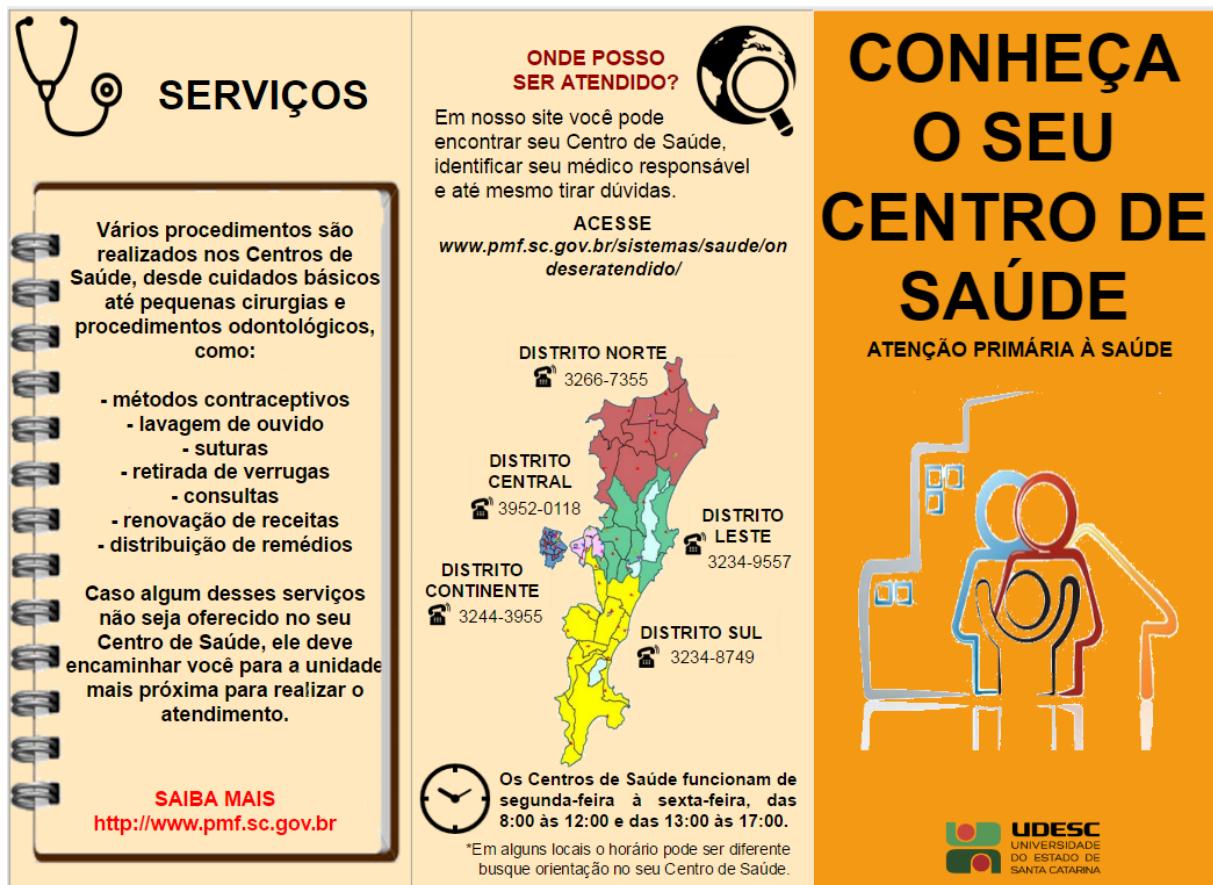
Para atingir o objetivo de tornar a política municipal de Atenção Primária à Saúde mais acessível aos cidadãos e usuários dos serviços de saúde, visando empoderar a sociedade na utilização dos serviços da Atenção Primária ofertados nos Centros de Saúde, foram elaborados três produtos: um folder, um vídeo e um *site*, descritos a seguir.

4.1 FOLDER

Optou-se pelo desenvolvimento de um folder, por ser de fácil manuseio, cumprir com seu papel informativo de forma prática, além de driblar os obstáculos apresentados aos cidadãos no que diz respeito à política de Atenção Primária, notavelmente extensa e de linguagem essencialmente técnica. O folder contém informações necessárias aos usuários da atenção básica de saúde para auxiliar à população com o esclarecimento acerca do funcionamento do sistema e como este poderá ser desfrutado.

Na imagem a seguir pode-se observar a primeira página do folder, que, devido ao seu formato e ser utilizado dobrado, contém as páginas 5, 6 e 1, respectivamente. A primeira parte contém informações acerca dos procedimentos realizados nos Centros de Saúde, o que deve ser feito caso o Centro de Saúde não ofereça os serviços e o *site* da Prefeitura para maiores informações. Na página do meio, que representa a página final do folder, apresenta-se a ferramenta “Onde ser atendido?”, e estimula-se o cidadão a acessá-la através do link de acesso; também é exposto o mapa dos distritos de Florianópolis, assim como o telefone de cada um deles, caso o usuário necessite de informações adicionais. Na página 1, que representa a capa, o folder é intitulado e apresenta-se o ícone da atenção primária à saúde.

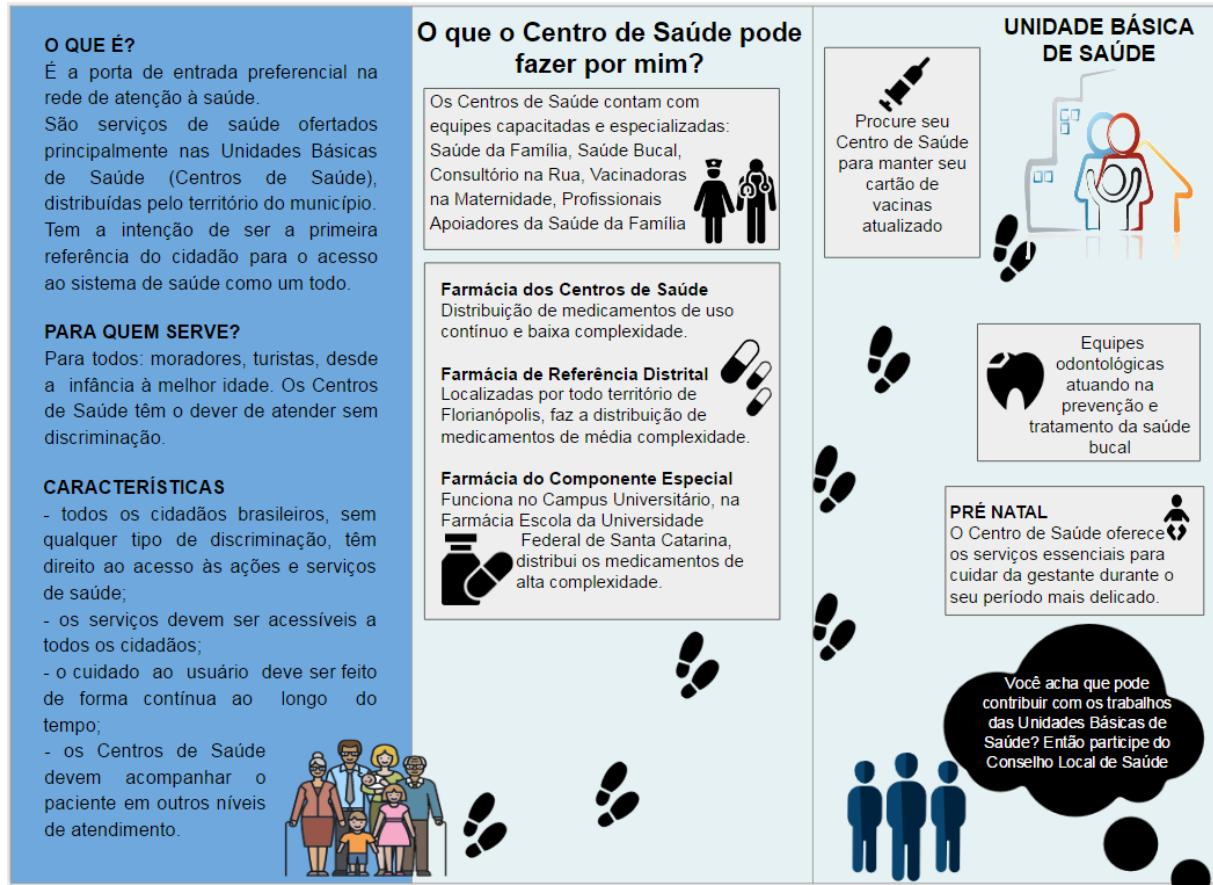
Figura 3 - Folder frente (páginas 5, 6 e 1, respectivamente)



Fonte: Elaborado pelos autores (2016)

No verso do folder encontram-se as páginas 2, 3 e 4, respectivamente. Na página 2 é feita a apresentação sobre os Centros de Saúde, definindo seu conceito, quem pode utilizar seus serviços e as principais características da atenção primária à saúde. As páginas 3 e 4 funcionam em conjunto, e apresentam informações relevantes acerca das equipes especializadas que são encontradas na rede de atenção primária, esclarece sobre as farmácias da rede pública de saúde, orienta o usuário a manter seu cartão de vacinas atualizado, cita sobre as equipes odontológicas e sobre o exame pré-natal e, por fim, estimula os cidadãos a contribuírem com os Centros de Saúde através dos Conselhos Locais de Saúde.

Figura 4 - Folder verso (páginas 2,3 e 4, respectivamente)

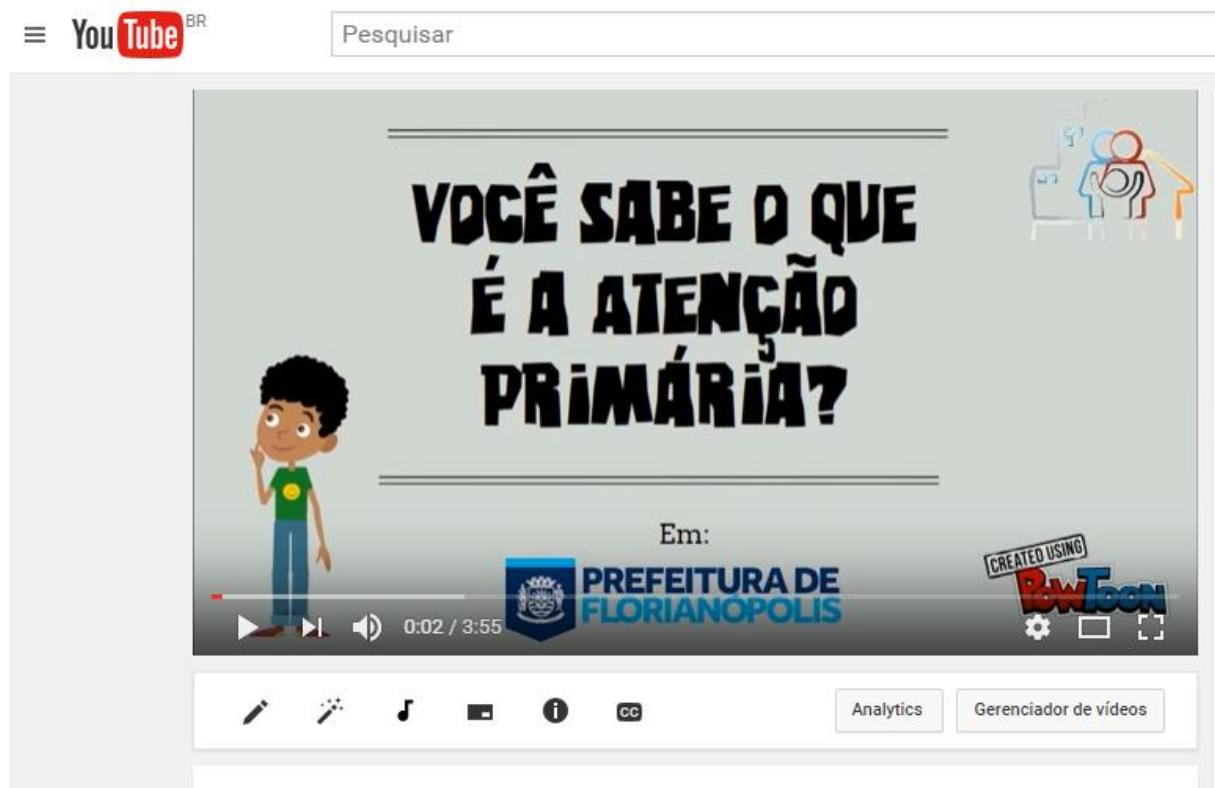


Fonte: Elaborado pelos autores (2016)

4.2 VÍDEO INFORMATIVO

Com o objetivo de atingir um maior número de pessoas, foi elaborado um vídeo informativo sobre a atenção primária, utilizando-se a ferramenta PowToon, disponibilizada de forma online. A escolha do site mencionado para a confecção do vídeo se deu pela facilidade de manuseio e acesso. A partir da ferramenta criou-se um vídeo animado ilustrativo com conteúdo similar ao folder. A ferramenta permite que o vídeo seja editado e publicado em diversas redes sociais, além de possibilitar a criação de desenhos animados, que interagem com as informações contidas no vídeo.

Figura 5 - Tela inicial do vídeo informativo



Fonte: Elaborado pelos autores (2016)

4.3 SITE

Com o propósito de agrupar as informações referentes à Atenção Primária à Saúde, propôs-se um *site*, que está vinculado à plataforma já utilizada pela SMS. Ele aproveita as informações já elencadas na própria plataforma da prefeitura, reunindo e apresentando de forma visual, simples e atrativa os links de interesse à população relacionados à atenção primária. O *site* deve funcionar, ainda, como complemento ao folder, apresentando de forma mais detalhada os dados importantes.

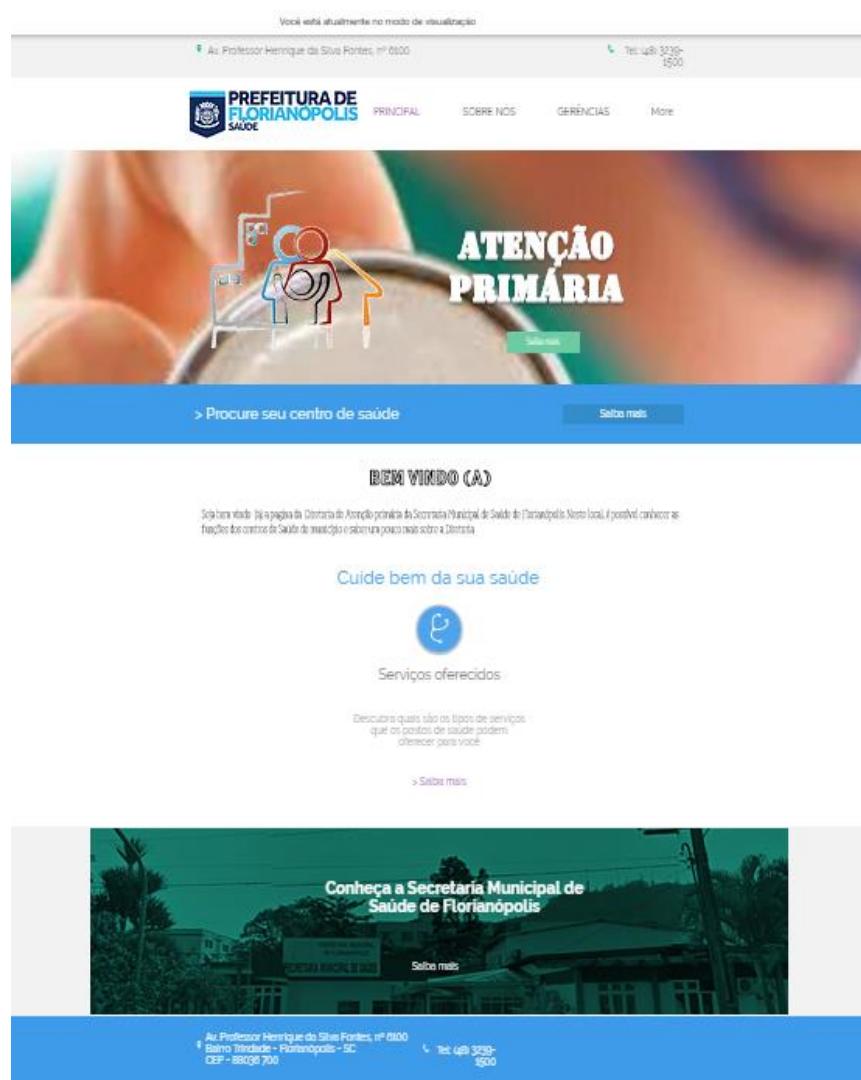
Para a criação do *site* optamos pela ferramenta online Wix, que possibilita criar um *site* de forma simples e sem necessitar de programação. Para isso, basta escolher um *template*, fazer as alterações desejadas, adicionar imagens, vídeos e texto para criar o *site*.

Na tela principal do *site* são apresentados *links* para direcionar o internauta ao acesso a informações que já são disponibilizadas no *site* da Prefeitura. Ao clicar em “Procure seu Centro de Saúde”, o internauta é direcionado a página intitulada “Onde ser atendido?”, que, ao digitar um trecho do seu endereço, é possível

identificar o Centro de Saúde e equipe médica responsável pela localidade do endereço informado.

Quando clicar em “Atenção Primária - Saiba mais”, o *site* direciona para uma página, onde possui informações sobre o que é Atenção primária, como vídeo e o folder desenvolvido pela equipe. Já na parte “Conheça a Secretaria Municipal da Saúde de Florianópolis”, ao clicar em “saiba mais”, o internauta é direcionado para o *site* oficial da Secretaria.

Figura 6 - Tela inicial do *site*



Fonte: Elaborado pelos autores (2016)

Na aba “Sobre nós”, demonstrada a seguir, caracteriza-se a Diretoria de Atenção Primária à Saúde, apresentando o organograma da Diretoria e elencando suas responsabilidades.

Figura 7 - Aba “Sobre nós”

The screenshot shows the 'Sobre nós' (About us) page of the Prefeitura de Florianópolis website. At the top, there is a navigation bar with links for 'PRINCIPAL', 'SOBRE NÓS', 'GERÊNCIAS', and 'Mais'. Below the navigation bar, the page title 'Sobre nós' is displayed in a blue header bar. The main content area features a photograph of medical supplies and instruments. To the right, the text 'Conheça a Diretoria de Atenção Primária à Saúde' (Get to know the Primary Health Care Directorate) is followed by a list of responsibilities:

- Coordenar todas as ações e serviços de APS (Atenção Primária à Saúde) no município;
- Formular políticas de saúde e outras normas que regulam a oferta de ações e serviços da Atenção Primária à Saúde em parceria com os Distritos Sanitários e outros setores da Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis;
- Liderar a execução das políticas da SMS (Secretaria Municipal de Saúde) e implementação do modelo de atenção municipal;
- Realizar apoio técnico, organizacional e logístico a todos os profissionais e equipes de estrutura da Atenção Primária à Saúde e outros setores da Secretaria Municipal de Saúde;
- Liderar a elaboração técnico-científica de materiais que deem suporte às ações assistenciais ofertadas, como normas técnicas, protocolos, ferramentas de manejo clínico, listas de insumos, medicamentos e procedimentos dentre outras produções;
- Apoiar outros serviços e níveis de atenção nas ações transversais de serviços e categorias profissionais específicos, incluindo mas não limitados a Assistência Farmacêutica, Enfermagem e Saúde Bucal;
- Facilitar a interlocução entre os diversos pontos da rede de atenção e a APS, subordinando os setores da SMS acerca da aplicação de ações e estratégias;
- Coordenar os programas municipais de Residência em Medicina de Família e Comunidade e Multiprofissional em Saúde da Família;
- Realizar a gestão do Programa Municipal de Fórmulas Infantis;
- Realizar a gestão e execução das ações do Programa Capital Criança, incluindo a vacinação nas maternidades e reavivamento da necessidade de consultas neonatais precoces pelas equipes de Atenção Primária à Saúde.

Organograma da Diretoria de Atenção Primária à Saúde



Fonte: Elaborado pelos autores (2016)

Na aba “Gerências” é feita uma descrição das gerências da Atenção Primária à Saúde, caracterizando as atribuições de cada uma delas.

Figura 8 - Aba “Gerências”

The screenshot shows the official website of the Prefeitura de Florianópolis, specifically the 'Gerências' (Departments) page. The top navigation bar includes links for 'PRINCIPAL', 'SOBRE NÓS', 'GERÊNCIAS', and 'Mais'. The main content area is titled 'Gerências' and contains three distinct boxes, each representing a department:

- GERÊNCIA DE APOIO TERRITORIALIZADO**: Describes the five districts (Centro, Continental, Leste, Norte, Sul) which coordinate services. It lists their names and outlines their roles in supervision, support, and monitoring.
- GERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÉUTICA**: Details the responsibilities of the pharmaceutical assistance department, including contributing to SMS management, establishing norms, and promoting continuous improvement in pharmaceutical care.
- GERÊNCIA DE INTEGRAÇÃO ASSISTENCIAL**: Focuses on improving access and quality of services, managing processes, and ensuring alignment between services and health teams.

Fonte: Elaborado pelos autores (2016)

Na aba “Carteira de Serviços” apresenta-se a Carteira de Serviços da Atenção Primária de Florianópolis. É feita uma descrição do que consiste a Carteira, além de serem indicados dois *links*: um para a visualização da Portaria 26/2014 e outro o acesso à Carteira em si.

Figura 9 - Aba “Carteira de Serviços”

The screenshot shows the official website of the Prefeitura de Florianópolis Saúde. At the top, there is a header bar with the address "Av. Professor Henrique da Silva Fontes, nº 6100" and a phone number "Tel: (48) 3239-1500". Below the header is the city's logo and the text "PREFEITURA DE FLORIANÓPOLIS SAÚDE". A navigation menu includes links for "PRINCIPAL", "SOBRE NÓS", "GERÊNCIAS", "CARTEIRA DE SERVIÇOS" (which is highlighted in purple), and "CONTATO". The main content area has a blue header with the title "Nossa Carteira de serviços". Below this, a text block states: "Apresentamos a Carteira de Serviços da Atenção Primária de Florianópolis, que detalha normas e diretrizes para organização das unidades, atividades esperadas dos profissionais e ações e serviços assistenciais que o município pretende oferecer na APS". It continues to describe the document's origin, its purpose, and its scope. A note at the bottom encourages users to click the link to view the Portaria and the Carteira de Serviços.

Fonte: Elaborado pelos autores (2016)

Ao clicar na aba "Contato" é possível obter informações sobre o telefone dos cinco distritos de saúde de Florianópolis, além enviar mensagens para a Diretoria de Atenção Primária à Saúde.

Figura 10 - Aba “Contato”

Fonte: Elaborado pelos autores (2016)

Ainda na aba “Contato”, pode-se encontrar o telefone para contato de cada um dos Centros de Saúde do município de Florianópolis.

Figura 11 - Aba “Contato”

Fonte: Elaborado pelos autores (2016)

Ao clicar em “Atenção primária - Saiba mais”, o internauta tem acesso ao vídeo e ao folder elaborados na consultoria; permitindo encontrar informações que

visam auxiliar à população em compreender pontos relevantes no acesso aos serviços oferecidos pela atenção primária.

Figura 12 - Aba “Atenção Primária - Saiba mais”

The screenshot shows a web page from the Prefeitura de Florianópolis website. At the top, there is a banner with the text "Você está atualmente no modo de visualização" and the address "Av. Professor Henrique da Silva Fontes, nº 6400". Below the banner, the city's logo and name are displayed, along with links for "PRINCIPAL", "SOBRE NÓS", "GERÊNCIAS", "CARTEIRA DE SERVIÇOS", and "CONTATO". The main content area features a video player with the title "Distribuição de medicamentos de uso contínuo e baixa complexidade" and the subtitle "FARMÁCIA DOS CENTROS DE SAÚDE". Below the video, there is a section titled "CONHEÇA O SEU CENTRO DE SAÚDE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE" with a map of the city districts and contact numbers. To the right, there is a "SERVIÇOS" section listing various medical procedures offered at the centers.

Fonte: Elaborado pelos autores (2016)

Na aba “Serviços oferecidos” são indicados os serviços ofertados pelos Centros de Saúde, citando os principais procedimentos realizados.

Figura 13 - Aba “Serviços oferecidos”

The screenshot shows the official website of the Prefeitura de Florianópolis, specifically the 'Saúde' (Health) section. At the top, there is a navigation bar with links to 'PRINCIPAL', 'SOBRE NÓS', 'GERÊNCIAS', 'CARTEIRA DE SERVIÇOS', and 'CONTATO'. The main content area has a blue header titled 'Serviços oferecidos'. Below this, there are two service icons: a magnifying glass inside a blue circle and a red cross inside a blue circle. To the right of each icon is a brief description of the service. The magnifying glass icon is associated with 'A primeira orientação dos cidadãos, acontece nos centros de saúde, onde são disponibilizados vários serviços de atendimento à saúde.' The red cross icon is associated with three numbered points: 1) Atendimento clínicos/Cirúrgicos de urgência e emergência (Ex: Febre, dor aguda, mordida de animais, doenças contagiosas e entre outras); 2) Suporte básico da vida / Primeiro atendimento (Ex: Dor Torácica súbita, Atendimento ao parto, atendimento à crise de asma, atendimento ao paciente com hemorragias, crises alérgicas, afogamento, queimaduras e entre outros); and 3) Atendimentos odontológicos de urgência/emergência (Ex: Raspagem e drenagem, via sulco gengivais em caso de processos agudos periodontais, contenção de dentes traumatizados, reimplante de dentes avulsados, sutura de lesões cortantes de mucosa, controle de infecções bucais).

Fonte: Elaborado pelos autores (2016)

5. RESULTADOS ALCANÇADOS E PERSPECTIVAS

Espera-se com a confecção dos produtos da presente consultoria – folder, vídeo e site –, que estes tragam benefícios mútuos, tanto para os Centros de Saúde como para a sociedade.

No que concerne aos Centros de Saúde, espera-se que a maior conscientização dos usuários dos serviços reflita numa maior agilidade do processo de enfrentamento das doenças de determinada região; já que, espera-se que o cidadão compreenda que a Atenção Primária à Saúde é o seu acesso inicial no sistema de saúde, e, portanto, pode procurar atendimento quando considerar necessário.

No que diz respeito aos usuários, espera-se que os produtos desenvolvidos contribuam para um maior conhecimento, seja no que diz respeito ao que consistem os Centros de Saúde, quanto pela maior facilidade em identificar os serviços disponíveis, os horários de atendimento, entre outras informações que visam proporcionar o empoderamento da sociedade como um todo.

Há ainda, oportunidades de melhoria, as quais a organização poderá implementar futuramente. Uma delas é a promoção do conteúdo de modo acessível para indivíduos portadores de deficiência visual; já que estes também costumam

se deslocar para os Centros de Saúde. E, considerando que Florianópolis é um município que recebe muitos turistas de outras nacionalidades, é interessante disponibilizar o folder e o vídeo também no idiomas inglês ou espanhol.

A *accountability* foi substancialmente citada desde o princípio da consultoria, especialmente pelos gestores da Diretoria de Atenção Primária que acompanharam o processo de realização das atividades. A necessidade da consultoria se deu com base nos ideais de disseminação de informação, transparência e empoderamento à população. Assim, conceitos e instrumentos de *accountability* orientaram o processo de elaboração dos produtos da presente consultoria. Nesse sentido, buscou-se selecionar informações que viessem a ser relevantes para a sociedade na utilização dos serviços da Atenção Primária, bem como fazer uso de uma linguagem simples e objetiva, compreensível à maioria dos usuários.

Além da transparência e do acesso à informação, os produtos desenvolvidos podem contribuir para o controle e a responsabilização, tanto de servidores da saúde como dos cidadãos e usuários, que contam com uma visualização mais clara e concisa acerca dos seus direitos e responsabilidades no âmbito da atenção primária, o que tende a contribuir para a otimização de recursos e a qualificação dos serviços em saúde.

REFERÊNCIAS

Diretoria de Atenção Primária à Saúde. **Política Municipal de Atenção Primária à Saúde**. Florianópolis, 2016.

POWTOON. So everyone can animate. Disponível em:
<https://www.powtoon.com/>. Acesso em: 13 nov. 2016.

PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS. **Carteira de Serviços da Atenção Primária de Florianópolis**. Versão 1: Mar. 2014. Disponível em:
<http://carteira.apsfloripa.org/>. Acesso em: 02 de nov. 2016.

PREFEITURA DE FLORIANÓPOLIS. **Atenção Primária: a base para uma vida com saúde.** Disponível em:

<<http://www.hashtagnoticias.com.br/noticia/2016/08/atencao-primaria-a-base-para-uma-vida-com-saude/>>. Acesso em: 10 de nov. 2016

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FLORIANÓPOLIS. Disponível em:<<http://www.pmf.sc.gov.br/entidades/saude/index.php?cms=saudes+mental&menu=5>>. Acesso em: 02 nov. 2016.

WIX. Criar sites grátis. Disponível em: <<http://pt.wix.com/>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

ESTRUTURAÇÃO DA CARTEIRA DE SERVIÇOS DA DIRETORIA DE MÉDIA COMPLEXIDADE

Bárbara Witte
Luiz Fernando de Souza
Lourdes D. F. Breternitz
Maíra Martins Perito
Nabila Yousif
Vanessa Aparecida da Silva

1. INTRODUÇÃO

O relatório apresenta os resultados da consultoria realizada na Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis, por meio das disciplinas de Teoria e Prática de Administração de Serviços Públicos e Sistemas de *Accountability* do curso de Administração Pública da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC/ESAG).

O principal objetivo desta consultoria, trazido pela Diretoria de Média e Alta Complexidade (DMAC) aos alunos, foi auxiliar na estruturação da Carteira de Serviço da Diretoria de Média Complexidade, um documento descritivo das ações de saúde na atenção especializada, oferecidas à população nas quatro Policlínicas do Município de Florianópolis. Esta demanda se deu pelo fato da atenção especializada ser pouco visível dentro do Sistema Único de Saúde (SUS) perante a atenção primária, considerada a porta de entrada no serviço público de saúde, e a alta complexidade, que corresponde aos hospitais. Deste modo, o instrumento Carteira de Serviços, assim como os demais produtos aqui apresentados pretende enfatizar esta categoria do serviço de saúde.

Além disso, foi possível contribuir com algumas melhorias para a DMAC, como o desenvolvimento do *site* disponibilizando informações necessárias à população sobre o serviço de atenção secundária, um vídeo explicativo a fim de incentivar a população à leitura da Carteira de Serviços, bem como a construção de um glossário para auxiliar na compreensão dos procedimentos pelos usuários. Somado a estes produtos também desenvolveu-se georreferenciamento que compõe o *site* permitindo a localização mais precisa das policlínicas aos usuários. Todos estes serviços são detalhados neste relatório.

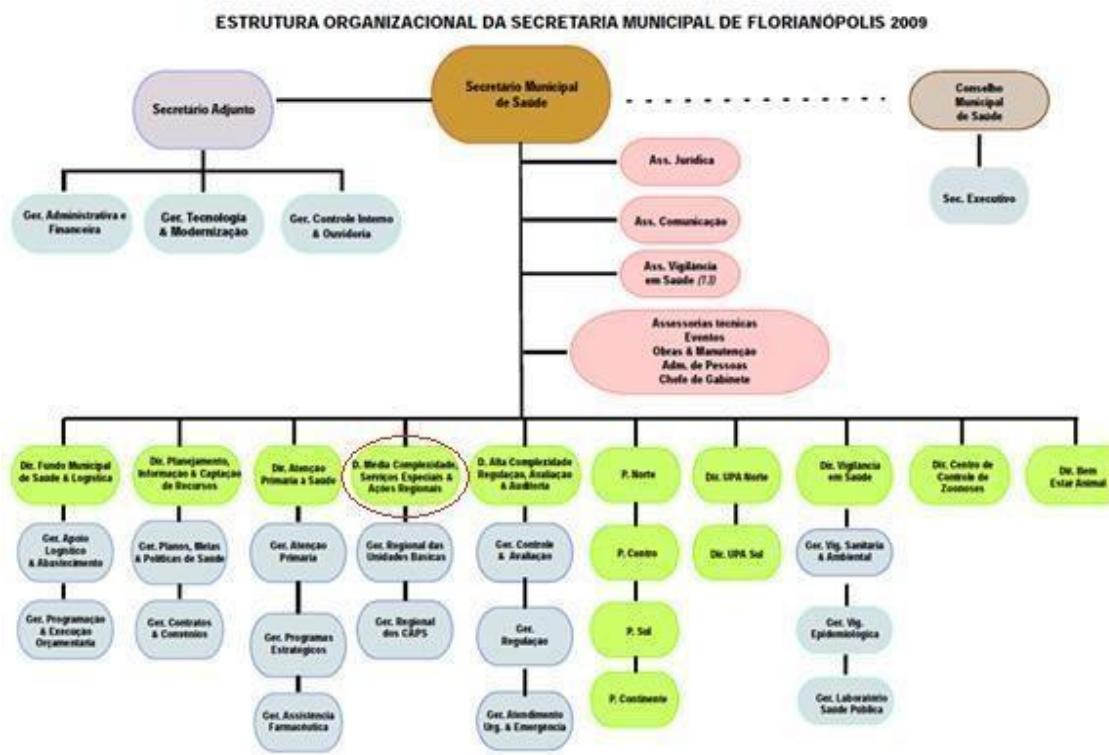
Foram realizadas diversas visitas à DMAC para a coleta e compreensão das demandas, contando com a disponibilidade da gestora Andrea Paula Hass, integrante

da Gerência de Atenção Especializada e da professora Sulivan Desirée Fischer. Para atender tais demandas foram utilizadas ferramentas como Wix (site), PowToon (vídeo), Google Maps (georreferenciamento) e Canva (design da carteira). Todas as reservas de uso são concedidas a Diretoria, como informa o termo de cessão de uso, afim de que possam ser utilizadas e atualizadas pela própria Gerência a qualquer tempo, de acordo com as necessidades. Ademais, todos os integrantes do grupo estão à disposição para auxiliar no manuseio e manutenção desses produtos, após o término da consultoria até a conclusão da implementação do site.

2. DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis compreende os seguintes órgãos: Gabinete do Secretário; Conselho Municipal; Secretário Adjunto; Assessorias: Jurídica; comunicação; vigilância; e técnicas; Diretoria de Atenção Primária à Saúde; Diretoria de Planejamento, Informações e Captação de Recursos; Diretoria de Vigilância em Saúde; Bem Estar Animal; Diretoria das Unidades de Pronto Atendimento; Diretoria de Média Complexidade, Assuntos Especiais e Ações Regionais; Diretoria do Fundo Municipal de Saúde e Logística; Diretoria de Alta Complexidade, Controle e Auditoria; e a Diretoria das Policlínicas, como apresenta a figura 1, a seguir:

Figura 1 - Estrutura Organizacional da Secretaria municipal de Florianópolis – 2009



Fonte: Portal na Web da Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis.

A consultoria realizou-se na Diretoria de Média e Alta Complexidade (DMAC), da Secretaria Municipal de Saúde, composta por quatro gerências, cada uma responsável por atividades distintas e de importância equivalente na manutenção e funcionamento do sistema de saúde, como apresenta a figura 2, no corpo do texto. São elas:

1. Gerência de Urgência e Emergência, responsável pelos serviços das Unidades de Pronto Atendimento (UPAS) e pelo Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU);
2. Gerência de Regulação que comprehende os Departamentos de Consultas, exames e serviços ambulatoriais, serviços de alto custo e de tratamentos fora de domicílio;
3. Gerência de Atenção Psicossocial, composta pelos Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), e;
4. Gerência de Atenção Especializada que objetiva atender os principais agravos de saúde, com procedimentos e atendimentos especializados, compostos por serviços como consultas hospitalares e ambulatoriais, exames, procedimentos

cirúrgicos e ambulatoriais, assim como hospitalares situados entre a atenção básica e a alta complexidade. Esta constitui o foco de intervenção desta consultoria com o desenvolvimento do instrumento de gestão Carteira de Serviços.

As ações e procedimentos considerados de média e alta complexidade ambulatorial e hospitalar constituem para os gestores um importante elenco de responsabilidades, serviços e procedimentos para a garantia de resolutividade e integralidade da assistência ao cidadão. O Ministério da Saúde define que a Média Complexidade visa atender os principais problemas e agravos da saúde da população, os quais pela complexidade da assistência na clínica demandem a disponibilidades de profissionais especializados e a utilização de Recursos tecnológicos, com apoio diagnóstico, tratamento e reabilitação em unidades especializadas e de maior densidade tecnológica, com caráter suplementar e complementar a atenção primária. (CARTEIRA DE SERVIÇOS, DMAC, 2016).

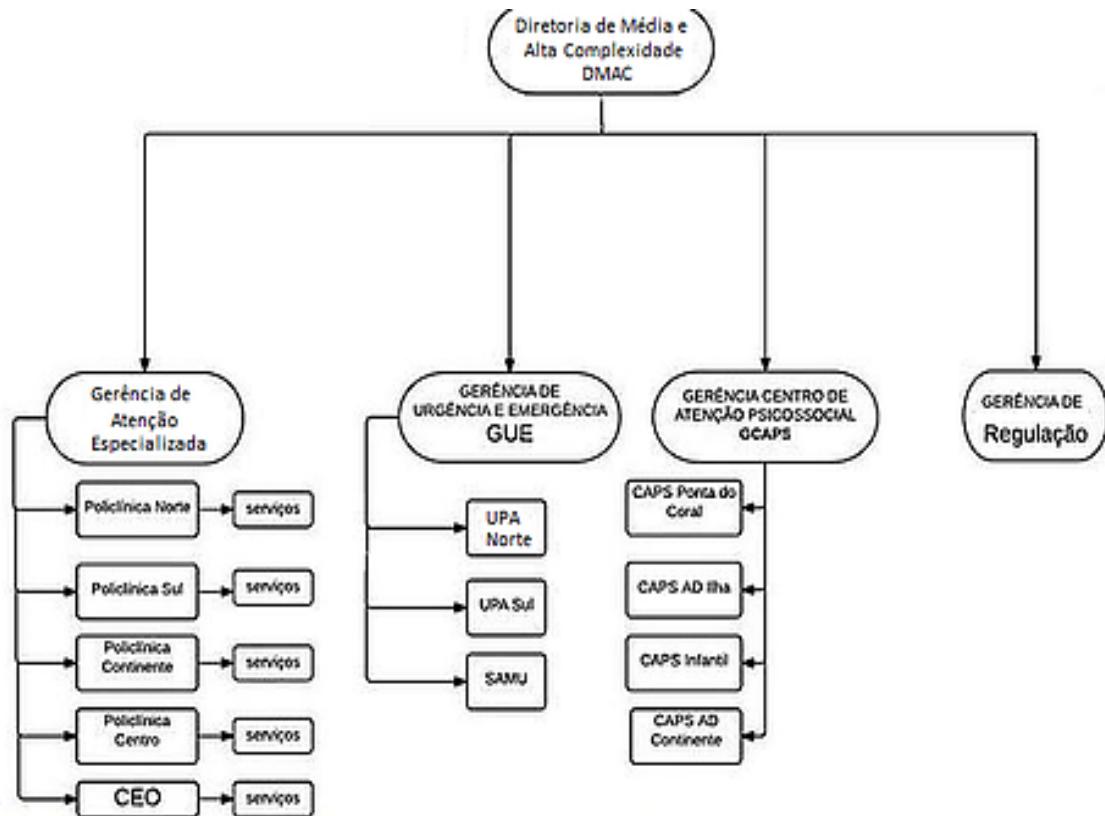
A atenção especializada das policlínicas é de extrema importância para a redução das demandas na alta complexidade, o mesmo vale para a atenção primária em relação à atenção secundária. A entrada do usuário no SUS realizada de forma equivocada ou inadequada ao tipo de serviço causa gargalos e onera o serviço público de saúde.

Para compreender melhor a DMAC apresenta-se a missão e visão deste órgão:

Missão: “Gerenciar os serviços de atenção especializada ambulatorial e hospitalar sob gestão da Secretaria Municipal de Saúde. Coordenar os processos de integração entre os serviços de média complexidade sob gestão municipal com demais níveis de atenção ambulatoriais e hospitalares, organizando fluxos de acesso e referência de acordo com as diretrizes preconizadas pela rede de atenção à saúde regionais e visando a integralidade da atenção secundária. Colaborar com o monitoramento da qualidade do registro dos dados e na análise das informações geradas no âmbito dos serviços da média e alta complexidade sob gestão municipal, visando procedimentos sistemáticos de avaliação de políticas, ações e meios e a difusão fidedigna da informação”. (DMAC, 2016)

Visão: “Ser excelência em serviços de saúde na média complexidade com sustentabilidade técnica e eficiência, buscando a integralidade da rede e das ações aos usuários e a satisfação dos profissionais”. (DMAC, 2016).

Figura 2 - Estrutura Diretoria de Média e Alta Complexidade.



Fonte: DMAC

3. DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

A demanda apresentada inicialmente contemplava a estruturação da Carteira de Serviços, para seu desenvolvimento foi realizado *benchmarking*, analisando carteiras de serviços da atenção primária dos municípios do Rio de Janeiro e São Paulo. A Carteira de Serviços, segundo o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA, é um guia de referência rápida para consulta dos cidadãos, usuários e prestadores dos serviços. Atualmente, a Gerência de Atenção Especializada não possui um guia dos serviços prestados divulgado à sociedade, diferente da Gerência de Atenção Básica, que tem sua carteira de serviços disponibilizada no site da Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis.

Essa ausência de informação por parte dos atores faz com que ocorram erros constantes no fluxo de atendimento aos serviços do SUS, fazendo com que os usuários procurem as unidades de atenção especializada para resolver problemas que deveriam ser sanados na atenção básica. Isso traz como consequências gargalos aos pontos de atendimento dos serviços especializados e onera os serviços da

atenção secundária e de alta complexidade. Neste ponto se faz importante enfatizar que a oferta dos serviços prestados é distinta de acordo com a complexidade que estes podem ter, bem como a oferta de profissionais disponíveis para executar tais serviços.

Com o intuito de resolver esse problema a Gerência de Atenção Especializada apresentou a seguinte demanda: elaborar uma Carteira de Serviços para a Média Complexidade, e desenvolver estratégias para levar esse conhecimento aos usuários, servidores e gestores, para que conheçam os serviços prestados por essa unidade de trabalho, como o serviço pode ser acessado e onde.

Entretanto, no decorrer da coleta de dados, identificou-se a oportunidade para ir além da demanda inicial, valorizando e dando ainda mais visibilidade ao atendimento secundário, possibilitando que tivesse uma identidade, fosse objetivo e de linguagem simplificada. O diagnóstico retratou as seguintes demandas:

1. Elaboração de um texto simplificado e objetivo, pois este instrumento será direcionado a públicos diferentes, gestores, servidores (administrativos e da saúde) e o usuário final;
2. Um glossário que auxiliasse na compreensão de termos mais técnicos da área da saúde, possibilitando o acesso facilitado destas informações aos públicos diferentes;
3. Construção do site, ferramenta que auxiliaria na disseminação destas informações e se adequasse a era digital, o intuito é que os usuários não encontrem barreiras para ter acesso a qualquer tempo a estas informações.
4. Produção de um vídeo descontraído, simples e rápido para que instigasse os usuários a fazerem a leitura do texto;
5. Georreferenciamento, ao longo do tempo algumas policlínicas tiveram seus endereços alterados, para não gerar atrasos nas consultas no que diz respeito a encontrar as unidades de atendimento esta ferramenta pode auxiliar.

Sendo assim o diagnóstico final não consistiu apenas em concluir a carteira de serviços, mas sim em criar um espaço onde todos os envolvidos pudessem ampliar seu contato com a DMAC através de novos canais de divulgação de informações disponibilizadas por ela, auxiliando no melhor desempenho dos serviços prestados.

4. DESCRIÇÃO DA AÇÃO IMPLEMENTADA

Segundo o GESPÚBLICA a Carteira de Serviços perpassa os seguintes aspectos: conteúdo, forma de escrita, estética visual, hierarquia e agrupamento das informações e linguagem.

Nesse sentido, efetuou-se a análise do conteúdo da carteira de serviço proposta pela DMAC, seguindo os pontos citados. Observou-se a necessidade da construção de um glossário, a padronização dos termos ao longo do texto, a redução do conteúdo para garantir uma linguagem simples e acessível à população e por fim a necessidade de uma estética mais leve.

Destas observações resultou a reestruturação da carteira de serviços, que já se encontrava em desenvolvimento pela DMAC. Propôs-se um novo *layout*, primando pelos padrões, cores e logomarcas estabelecidas pelos órgãos públicos de SC, assim como a construção do glossário. Além da carteira de serviços, com base no diagnóstico e priorização, foi desenvolvido:

- i) O site, contendo informações gerais como sua missão, visão, atribuições e informações das gerências;
 - ii) Efetuado o georreferenciamento das policlínicas em mapa;
 - iii) Desenvolvido o vídeo didático, explicando o que é a DMAC, como um convite para a leitura da carteira de serviços pelos usuários do SUS.
- Essas entregas estão detalhadas a seguir.

5. ATUALIZAÇÃO DA CARTEIRA

A carteira de serviço da Média Complexidade é um documento descritivo das ações de saúde na atenção especializada oferecidas à população nas Policlínicas do Município de Florianópolis. O conteúdo deste documento é resultado de um processo coletivo de construção dos gestores da Diretoria de Média Complexidade (DMAC) e demais profissionais da atenção especializada e apoio dos demais setores da SMS.

Com o auxílio da ferramenta Canva foi possível elaborar o design da carteira de serviços concedendo a ela uma estética visual mais atrativa, aperfeiçoou sua disseminação pelo meio off-line, não sendo necessário o acesso a internet, podendo ser impressa sem perder sua estética e formatação permitindo sua distribuição e disponibilização nos postos de saúde e polyclínicas de modo mais autônomo uma vez

que seu conteúdo não será alterado. No site há um link para que possa ser baixada em qualquer dispositivo.

6. GLOSSÁRIO

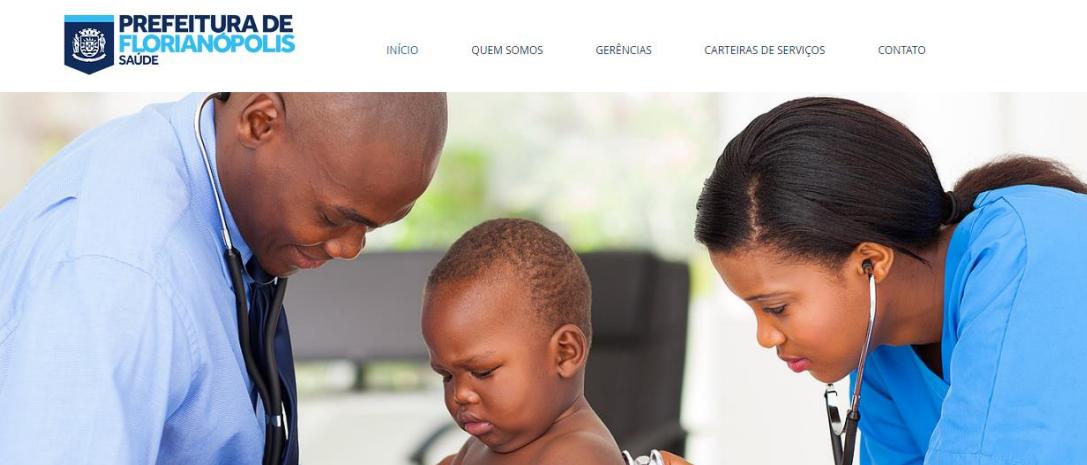
Sendo o público alvo para a disponibilização da carteira de serviços pertencentes e não pertencentes à área da saúde, se fez necessário a construção do glossário contendo as palavras e expressões pouco utilizadas fora da área da saúde. Este encontra-se ao final da carteira de serviços e pode ser consultado a qualquer momento. Sua localização no mesmo documento facilita a consulta e evita que o usuário tenha que abrir um novo documento.

7. SITE

O site possibilitará as quatro gerências: Urgência e Emergência, Regulação, Atenção Psicossocial e a Atenção Especializada a atualizarem sempre que houver necessidade, tornando a comunicação constantemente atualizada com os usuários do SUS. A Secretaria de Saúde possui um site com espaço para as diretorias, entretanto, este encontra-se com seu limite de armazenamento esgotado, dai a necessidade de se elaborar um que possa redirecionar o usuário a partir do site da SMS, além de ser mais atual, com design moderno e limpo, sem poluição visual otimizando o tempo de navegação do usuário, uma vez que as informações estão mais fáceis de serem encontradas.

Esta ferramenta é a argamassa de todos os produtos da consultoria, pois nele foi possível unificar o acesso aos demais produtos sendo dinâmico e alterável a qualquer momento. O site foi desenvolvido utilizando a ferramenta Wix. Um serviço gratuito que permite a criação de sites baseados em flash, o que permite que os gestores da SMS atualizem o site com facilidade. Seguem algumas imagens do *layout* do site.

Imagen 1 - Homepage do site.



Fonte: Elaborado pelos autores.

Imagen 2 - Página de entrada do site.

SEJA BEM VINDO(A)

Seja bem vindo(a) à página da DMAC, Diretoria de Alta e Média Complexidade da Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis. Aqui você encontra mais informações sobre nossa diretoria e sobre os serviços ofertados.

CONHEÇA A DMAC

SERVIÇOS

Clique aqui para conhecer mais sobre a Diretoria de Alta e Média Complexidade da Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis.

Clique aqui para obter mais informações sobre os serviços prestados pela Diretoria de Alta e Média Complexidade da Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Imagen 3 - Página inicial das gerencias.



Fonte: Elaborado pelos autores.

Figura 4 - Páginas das Gerências

GERÊNCIA DA ATENÇÃO ESPECIALIZADA

PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES:

Gerenciar os serviços de atenção especializada ambulatorial e hospitalar sob gestão da Secretaria Municipal de Saúde;

Coordenar os processos de integração entre os serviços de média complexidade sob gestão municipal com demais níveis de atenção ambulatoriais e hospitalares, organizando fluxos de acesso e referência de acordo com diretrizes preconizadas pela rede de atenção à saúde regionais e visando a integralidade da atenção;

Colaborar com o monitoramento da qualidade do registro dos dados e na análise das informações geradas no âmbito dos serviços da média e alta complexidade sob gestão municipal, visando procedimentos sistemáticos de avaliação de políticas, ações e meios e a difusão fidedigna da informação.

GERÊNCIA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA (GUE)

PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES:

Gerenciar os serviços de atendimento de urgências e emergências pré hospitalares fixos (Unidades de Pronto Atendimento 24 horas) e móveis (Serviço de Atendimento Móvel de Urgências – SAMU) sob gestão da Secretaria Municipal de Saúde.

Coordenar os processos de integração entre os serviços de atendimento de urgências e emergências municipais com demais níveis de atenção ambulatoriais e hospitalares, organizando fluxos de acesso e referência de acordo com diretrizes preconizadas pela rede de atenção às urgências e emergências regionais.

GERÊNCIA DA ATENÇÃO ESPECIALIZADA

PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES:

Gerenciar os serviços de atenção especializada ambulatorial e hospitalar sob gestão da Secretaria Municipal de Saúde;

Coordenar os processos de integração entre os serviços de média complexidade sob gestão municipal com demais níveis de atenção ambulatoriais e hospitalares, organizando fluxos de acesso e referência de acordo com diretrizes preconizadas pela rede de atenção à saúde regionais e visando a integralidade da atenção;

Colaborar com o monitoramento da qualidade do registro dos dados e na análise das informações geradas no âmbito dos serviços da média e alta complexidade sob gestão municipal, visando procedimentos sistemáticos de avaliação de políticas, ações e meios e a difusão fidedigna da informação.

GERÊNCIA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA (GUE)

PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES:

Gerenciar os serviços de atendimento de urgências e emergências pré hospitalares fixos (Unidades de Pronto Atendimento 24 horas) e móveis (Serviço de Atendimento Móvel de Urgências - SAMU) sob gestão da Secretaria Municipal de Saúde.

Coordenar os processos de integração entre os serviços de atendimento de urgências e emergências municipais com demais níveis de atenção ambulatoriais e hospitalares, organizando fluxos de acesso e referência de acordo com diretrizes preconizadas pela rede de atenção às urgências e emergências regionais.

Fonte: Elaborado pelos autores.

No site foi disponibilizado aba específica para a “carteira de serviços”, com os *links* para as carteiras de serviço de todas as gerências da DMAC. As carteiras podem ser inseridas no site de duas formas: uma versão em PDF para *download* pelo usuário ou gestor interessado; ou dentro de uma página do próprio *site*.

A Gerência de Atenção Especializada é a primeira a carteira de serviços disponibilizada para *download*. Este formato facilita a navegação e leitura, o usuário pode consultar por busca a partir do índice para a informação que deseja, basta clicar sobre o tópico que será direcionado para o ponto específico do documento sem precisar folhear a carteira inteira, apenas clicando no item desejado no índice, que automaticamente direcionará a página para a parte escolhida da carteira. Isto tornará a navegação mais simples e direta. Além disso, a versão dentro do site possibilita a inclusão de outras ferramentas dentro da carteira que não são possíveis de serem inseridas em sua versão em PDF, como mapas interativos, por exemplo.

Imagen 5 - Página de apresentação da Carteira de Serviços.



Fonte: Elaborado pela equipe.

Imagen 6- Apresentação do Índice da Carteira de Serviços.

ÍNDICE

- [**01.** Apresentação](#)
 - [**01.1** Conceitos](#)
 - [**02.** A Média Complexidade na Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis](#)
 - [**03.** Níveis de assistência em Saúde](#)
 - [**04.** Localização geográfica dos Distritos Sanitários e Policlínicas Municipais](#)
 - [**05.** Atenção Especializada na SMS](#)
 - [**06.** Sobre as Policlínicas Municipais](#)
 - [**07.** Distribuição e local de atendimento dos especialistas](#)

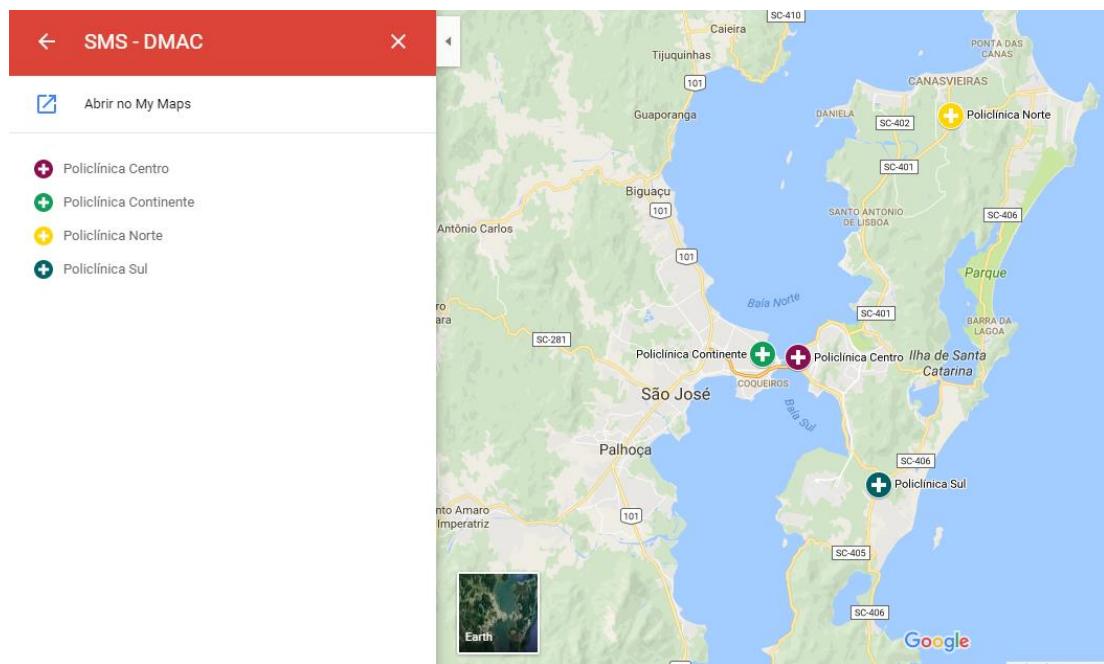
Fonte: Elaborado pelos autores.

As informações para acesso ao site; login e senha estão no ofício, entregue à gestora assim como o termo de cessão de uso.

8. GEORREFERENCIAMENTO

No intuito de tornar a localização dos usuários mais visual e simplificado foi desenvolvido, com a ferramenta Google Maps, o mapa contendo as quatro policlínicas que oferecem serviço de atendimento especializado no município. A imagem 8 apresenta o mapa georreferenciado.

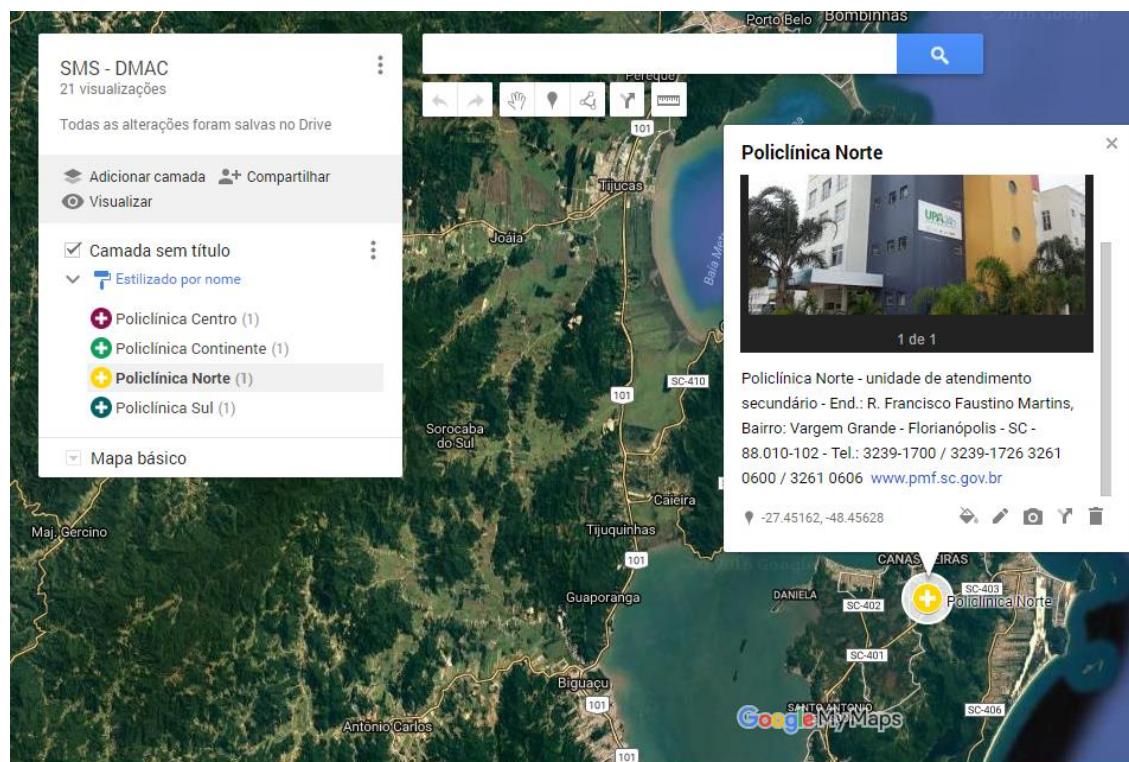
Imagen 7- Visão Geral do Mapa com as quatro Policlínicas.



Fonte: Elaborado pelos autores

Para cada uma das Policlínicas foi desenvolvida uma ficha técnica contendo: informações de localização, contato telefônico, foto da faxada e endereço eletrônico assim como a localização exata da unidade de atendimento. O diferencial deste recurso tecnológico é que o usuário pode ir navegando pelos pontos de referencia conhecidos até o endereço desejado. A imagem 9, apresenta as especificações técnicas de cada unidade.

Imagen 9 - Quadro técnico da Policlínica Norte.



Fonte: Elaborado pelos autores

9. VÍDEO

O vídeo possui a função de introdução apresentando aos usuários o documento de forma simplificada e interativa, a fim de incentivar à população a tomar conhecimento sobre o serviço prestado e a leitura da Carteira de Serviços.

Este possibilita a compreensão em relação ao funcionamento do sistema de saúde, os atendimentos de atenção primária, secundária e terciária disponíveis no município; porém enaltece a atenção secundária direcionando o usuário à Carteira de Serviços.

O presente produto está disponibilizado, na plataforma wix, hospedeira do site, construído com a ferramenta gratuita *online PowToon*, com *design* moderno e convidativo. Optou-se por utilizar uma personagem que interage com o espectador, a fim de ensiná-lo e convidá-lo a conhecer um dos serviços acessando a carteira de serviços.

10. RESULTADOS ALCANÇADOS E PERSPECTIVAS

A Carteira de Serviços inicialmente foi a protagonista do projeto de consultoria, porém ao avaliar o material final percebe-se que o *site* se transformou em uma plataforma de disponibilização de informações a respeito da DMAC. A partir dele foi possível concentrar todos os instrumentos que se fortalecem e complementam.

O vídeo propicia uma interação rápida e orgânica introduzindo conceitos básicos a respeito do funcionamento do sistema público de saúde pelo olhar do usuário, o glossário disponibiliza conceitos proporcionando a compreensão do tema de modo mais simplificado e rápido, não permitindo que a ausência dos termos mais técnicos sejam uma barreira à leitura do documento.

Viabilizar a carteira de serviços em uma plataforma que possibilite um controle das informações da parte da DMAC, ou seja, liberar o arquivo para que os interessados em gerar outros produtos como *folders*, *pôster*, dentre outros sem alterar sua configuração e/ou conteúdo, e não depender de acesso a redes de internet, a fermenta Canva permitiu isso.

Por fim o georreferenciamento permite que os usuários possam projetar trajetos até as unidades, verificar qual é o transporte mais viável para chegar às unidades ou ainda a navegação virtual até as unidades.

Separadamente este produtos cumprem bem os papéis designados a eles, porém unifica-los através do site disponibiliza a formação de um ambiente de interação entre os usuários e a DMAC, proporcionando mais visibilidade a diretoria e seus serviços.

Para que estas ferramentas não caiam em desuso a atualização constante das informações é de extrema importância mantendo a confiabilidade dos dados perante os usuários e demais envolvidos, para isso, gerar um senso de pertencimento do *site* para que todos que compõem a DMAC possam colaborar e se envolver na construção e fortalecimento deste espaço.

REFERÊNCIAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FLORIANÓPOLIS. Disponível em: <<http://www.pmf.sc.gov.br/entidades/saude/index.php?pagina=home &menu=0>>. Acesso em: 21 nov. 2016.

CARTEIRA DE SERVIÇOS DO RIO DE JANEIRO. Disponível em: <www.rio.rj.gov.br/dlstatic/10112/137240/DLFE-228987.pdf/1.0>. Acesso em: 11 out. 2016.

CARTEIRA DE SERVIÇOS DE SERVIÇOS DE SÃO PAULO. Disponível em: <<http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/Documentsdiretrizes.pdf>>. Acesso em: 11 out. 2016.

CARTILHA DO MINISTÉRIO DA SAÚDE: Disponível em: <<http://portalsaude.saude.gov.br/images/pdf/2013/agosto/28/cartilha-entendendo-o-sus-2007.pdf>>. Acessado em: 25 out. 2016.

GESPÚBLICA. Disponível em: <<http://www.gespublica.gov.br/carta-de-servi%C3%A7os>>. Acesso em: 25 out. 2016.

CARTA DE SERVIÇOS DA CAPS. Disponível em: <<https://drive.google.com/drive/folders/0B3bpcgUa65K5dUpqZIBrZnhsazg>>. Acesso em: 08 nov.2016.

GLOSSÁRIO

Coloproctologia: É uma especialidade médica cirúrgica, é o estudo das doenças do intestino grosso (cólon), do reto e ânus.

Dermatoscopia: É uma técnica não invasiva que visa à detecção precoce do melanoma baseado em um instrumento óptico chamado dermatoscópio que lhe permite observar os padrões de subcutâneas não visíveis ao reconhecimento favorecendo olho nu.

Eletroencéfalograma: É um exame que registra a atividade elétrica do cérebro. Analisa o funcionamento cerebral e detecta alterações que possam justificar sintomas neurológicos. Indicado na identificação, na classificação e no acompanhamento das epilepsias e outras enfermidades neurológicas.

Endocrinologia: É uma especialidade médica que estuda as ordens do sistema endócrino e suas secreções específicas, chamadas de secreções fisiológicas. As principais áreas de atuação do especialista, que é denominado endocrinologista, são: o tratamento do câncer, da obesidade mórbida, desordens da glândula hipófise, alterações do ciclo menstrual, tratamento e acompanhamento de pacientes diabéticos e outras doenças relacionadas com a deficiência ou o excesso de suco gástrico. A endocrinologia possui vários ramos de estudo, como a neuroendocrinologia, tireóide, obesidade e diabetes, adrenais, endocrinologia feminina e masculina, metabolismo dos carboidratos, lipídios e proteínas, tumores neuroendócrinos e síndromes poliglandulares.

Endodontia: É a especialidade da odontologia responsável pelo estudo da polpa dentária, de todo o sistema de canais radiculares e dos tecidos periapicais, bem como das doenças que os afligem. Em casos de alterações por cárie, fraturas dentárias, trauma dentário, trauma ortodôntico, lesões endo-periodontais, necessidades protéticas e outras patologias endodônticas, o tratamento endodôntico (ou o tratamento de canal) está indicado, visando a manutenção do dente na cavidade bucal, e a saúde dos tecidos periapicais.

Estomatologia: Palavra derivada do grego "estoma" (que significa "boca"), portanto seu significado é estudo da boca. O dentista, especialista em estomatologia, é um profissional que previne, diagnostica e trata as enfermidades relacionadas com a boca (e todo aparelho estomatognático). O aparelho estomatognático é constituído

pelos lábios, dentes, mucosa oral, glândulas salivares, tonsilas palatinas e faríngeas e demais estruturas da orofaringe. A estomatologia é uma especialidade da odontologia aprovada, regulamentada, registrada e reconhecida pelo Conselho Federal de Odontologia (CFO) do Brasil. Em 1992. O cirurgião-dentista estomatologista não cuida apenas da boca, cuida também das estruturas como a pele. O estomatologista está apto a diagnosticar lesões dentro e fora da cavidade bucal, podendo tratá-las ou encaminhá-las ao profissional responsável.

Gastroenterologia: É a especialidade médica que se ocupa do estudo, diagnóstico e tratamento clínico das doenças do aparelho digestivo. O tratamento cirúrgico de tais patologias é abordado pela Cirurgia do Aparelho Digestivo.

Genética: Os especialistas em Genética Clínica atuam com o Aconselhamento Genético, que é parte essencial da Genética Médica - ramo da medicina que estuda as doenças causadas por alterações no material genético dos indivíduos. Ele estabelece o diagnóstico, o prognóstico e, se possível, a prevenção e o tratamento de doenças genéticas. Também informa o risco de recorrência ou ocorrência de doenças genéticas, tanto nos pacientes, quanto em seus familiares. O geneticista acompanha sempre os seus pacientes em conjunto com outros especialistas e, muitas vezes, com outros profissionais da área de saúde como nutricionistas, psicólogos, fisioterapeutas e fonoaudiólogos. Indicações comuns de avaliação por médico geneticista: pessoas com anomalias congênitas ou dimorfismos faciais; pessoas com suspeita de erros inatos do metabolismo; crianças com atraso no crescimento ou desenvolvimento; avaliação genética do risco de câncer; casais inférteis, consanguíneos ou com abortamentos de repetição, entre outras.

Gengivectomia: A gengivectomia consiste em um procedimento periodontal que recupera a conformação fisiológica da gengiva, quando existe um excesso de tecido. Entre as indicações da gengivectomia, estão os casos de "sorriso gengival", quando, mesmo sem querer, a pessoa mostra a gengiva exageradamente ao sorrir. O procedimento é muito simples e em apenas 10 minutos é possível obter o contorno gengival estético adequado. No dia seguinte o paciente pode prosseguir com suas atividades cotidianas sem necessidade de cuidados especiais ou medicações.

Hematologia: É o ramo da Medicina que estuda o sangue. A palavra é composta pelos radicais gregos: Haima (de haimatos), "sangue" e lógos, "estudo, tratado, discurso". A Hematologia estuda, principalmente, os elementos figurados do

sangue: hemácias (glóbulos vermelhos), leucócitos (glóbulos brancos) e plaquetas. Estuda, também, a produção desses elementos e os órgãos onde eles são produzidos (órgãos hematopoiéticos): medula óssea, baço e linfonodos. Além de estudar o estado de normalidade dos elementos sanguíneos e dos órgãos hematopoiéticos, estuda as doenças a eles relacionadas.

Hepatologista: É o estudo do fígado. Também pode ser considerada a área da medicina que estuda e cuida de doenças relacionadas ao mesmo, assim como tratamento e prevenção.

Homeopatia: É uma forma de terapia alternativa iniciada por Samuel Hahnemann (1755-1843) quando em 1796 publica a sua primeira dissertação. Baseia-se no princípio similia similibus curantur (semelhante pelo semelhante se cura), ou seja, o tratamento se dá a partir da diluição e dinamização da mesma substância que produz o sintoma num indivíduo saudável. A homeopatia reconhece os sintomas como uma reação contra a doença. A doença seria uma perturbação da energia vital e a homeopatia provocaria o restabelecimento do equilíbrio. O tratamento homeopático consiste em fornecer a um paciente sintomático doses extremamente diluídas de compostos que são tidos como causas em pessoas saudáveis dos sintomas que pretendem contrariar, mas supostamente potencializados através de técnicas de diluição, dinamização e succussão que liberariam energia.

Infectologia: É a especialidade médica que se ocupa do estudo das doenças causada por diversos patógenos como príons, vírus, bactérias, protozoários, fungos e animais. A infectologia também é chamada de "doenças infecto-parasitárias" (DIP) ou "moléstias infecciosas e parasitárias" (MIP). No Brasil, a infectologia é uma especialidade médica, reconhecida pelo Conselho Federal de Medicina, sendo determinado que, além do curso de Medicina, o profissional deva fazer uma residência médica que tem a duração de três anos. O infectologista atua na prevenção primária (educação em saúde, vacinação, etc.) e na prevenção secundária (tratamento de doenças infecciosas e prevenção de incapacidade causadas por estas).

Mesologia: É especialidade médica que se dedica ao estudo das glândulas mamárias. O mastologista é o especialista que estuda, previne, diagnostica, trata e reabilita todas as doenças da mama. No Brasil, para especializar-se em mesologia, o médico deve realizar previamente residência médica em cirurgia geral ou tocoginecologia (2 a 3 anos antes de se especializar em Mastologia). A residência

médica em Mastologia tem duração de dois anos. O Brasil, neste sentido, é pioneiro, com reconhecimento internacional. A Sociedade Brasileira de Mastologia é a entidade que representa a especialidade no Brasil. Quando estivermos diante de qualquer suspeita ou diagnóstico de quaisquer alterações nas mamas ou necessitarmos de respostas para dúvidas a esse respeito, devemos recorrer ao mastologista.

Nutrologia: É a especialidade médica clínica que se dedica ao diagnóstico, prevenção e tratamento de doenças do comportamento alimentar. Os médicos nutrólogos não devem ser confundidos com nutricionistas. O Nutrólogo é formado em Medicina e com pós-graduação ou residência na área de nutrologia. Com especialização em doenças provocadas pela alimentação inadequada, o nutrólogo é capaz de avaliar carências de nutrientes no organismo, além de tratar obesidade e infecções gastrintestinais, como gastrite, refluxo e azia. A abrangência de atuação dos nutrólogos envolve: diagnosticar e tratar as doenças nutricionais (que incluem as doenças nutro neurometabólicas de alta prevalência nos dias de hoje como a obesidade, a hipertensão arterial, gastrite e o diabetes mellitus), recorrendo à solicitação e avaliação de exames diagnósticos, quando necessário; identificar possíveis “erros” alimentares, hábitos de vida ou estados orgânicos que estejam contribuindo para o quadro nutricional do paciente, já que as inter-relações entre nutrientes-nutrientes, nutrientes-medicamentos e de mecanismos regulatórios orgânicos são complexas;

Odontologia Buco Maxilo: Cirurgia e traumatologia bucomaxilofacial é uma especialidade odontológica que trata cirurgicamente as doenças da cavidade bucal, face e pescoço, tais como: traumatismos e deformidades faciais (congênitos ou adquiridos), traumas e deformidades dos maxilares e da mandíbula, envolvendo a região compreendida entre o osso hióide e o supercílio de baixo para cima, e do tragus a pirâmide nasal, de trás para diante. Dentre as doenças existem os tumores benignos e malignos, os cistos dos maxilares, as provocadas por fungos, vírus, e manifestações associadas a doenças sistêmicas como AIDS, tuberculose, sífilis entre outras. As deformidades faciais são compreendidas desde as sequelas de doenças como o câncer, os traumas severos, ou distúrbios do desenvolvimento, como as síndromes ou alterações do desenvolvimento como o prognatismo (aumento dos maxilares), micrognatismo (diminuição dos maxilares) ou a combinação delas.

Órteses: É um apoio ou dispositivo externo aplicado ao corpo para modificar os aspectos funcionais ou estruturais do sistema neuromusculoesquelético para obtenção de alguma vantagem mecânica ou ortopédica. Refere-se aos aparelhos ou dispositivos ortopédicos de uso provisório ou não, destinados a alinhar, prevenir ou corrigir deformidades ou melhorar a função das partes móveis do corpo.

Ostomizado: É aquela que precisou passar por uma intervenção cirúrgica para fazer no corpo uma abertura ou caminho alternativo de comunicação com o meio exterior, para a saída de fezes ou urina, assim como auxiliar na respiração ou na alimentação.

Otorrinolaringologia: É uma especialidade médica com características clínicas e cirúrgicas. Seu campo de atuação envolve as doenças do ouvido, do nariz e seios paranasais, faringe, laringe, cabeça e pescoço.

Periodontia: É a ciência que estuda e trata as doenças do sistema de implantação e suporte dos dentes. Este aparelho é formado por osso alveolar, ligamento periodontal e cimento. As alterações patológicas do periodonto são chamadas doenças periodontais, como, placa bacteriana, gengivite, periodontite. A função do periodonto é a inserção do dente ao tecido ósseo dos maxilares e conservar a superfície da mucosa mastigatória da cavidade bucal. O periodonto também é chamado de aparato de inserção ou de tecido suporte do dente e estabelece uma unidade funcional biológica e evolutiva que sofre modificações com a idade e com relação às modificações do meio bucal.

Pneumologia: É a especialidade médica a qual é responsável pelo tratamento das patologias das vias aéreas inferiores. O profissional habilitado para atuar na mesma é denominado "pneumologista". Entre as doenças sob enfoque da pneumologia encontram-se Apnéia Obstrutiva do Sono, Asma, Doença Pulmonar Obstrutiva crônica (DPOC), Pneumonias em suas variadas etiologias, Deficiência de Alfa-1-antitripsina (DAAT), Fibrose Cística, Tuberculose, Micoses Pulmonares, Doenças Pulmonares Intersticiais, Transtornos vasculares dos pulmões, Doenças auto-imunes com comprometimento pulmonar e as Pneumoconioses. Além da avaliação clínica, os Pneumologistas são habilitados para a realização de exame espirométrico (ou espirometria) de broncoscopia.

Reumatologia: É a área do conhecimento médico que se ocupa do estudo das doenças que acometem os tecidos conjuntivos. Entre algumas doenças comumente abordadas pelo reumatologista podemos citar:

Teledermatoscopia: Essa metodologia será baseada no conceito de Telemedicina assistencial já em funcionamento no Estado de Santa Catarina. Esta tecnologia, nesta proposta intitulada Tele-dermatoscopia funcionará em conformidade com a Rede Catarinense de Telemedicina mantida pela SES. Para a validação desta tecnologia, serão instalados quatro pilotos em Unidades de Saúde que atendam comunidades pesqueiras de Florianópolis. Para a execução destes pilotos serão entregues kits de tele-dermatoscopia nas unidades de saúde que trabalham com atenção básica através dos PSFs (Programa de Saúde da Família). Estas equipes serão treinadas por profissionais especializados de forma a aprimorar o conhecimento das equipes das unidades de saúde no intuito de efetuar a pré-triagem de pacientes que possuam lesões de pele suspeitas. Ferramentas computacionais serão desenvolvidas para auxiliar estas equipes na pré-triagem dos pacientes. Esta ferramenta será baseada na identificação de determinadas características (tamanho, cor, etc.) nas lesões pigmentadas da pele e que são resumidas na chamada regra ABCD. Esta regra é utilizada largamente pela área dermatológica para identificação de possíveis casos. Dos pacientes selecionados nesta -pré-triagem-, serão obtidas imagens digitais e imagens através do dermatoscópio (espécie de lupa) da(s) lesão(ões) suspeita(s). Estas imagens serão enviadas através do sistema da Telemedicina e serão avaliadas por especialistas localizados fisicamente no Hospital Universitário da UFSC. Casos considerados suspeitos serão avaliados in loco no ambulatório de Dermatologia do HU. A metodologia de tele-dermatoscopia funcionará juntamente com a Rede Catarinense de Telemedicina permitindo assim que esta tecnologia possa ser replicada no interior do estado. Esta tecnologia permitirá também a realização de levantamentos mais fiéis e feitos de maneira mais ágil fornecendo informações mais precisas sobre a incidência desta patologia em todo o Estado de Santa Catarina.

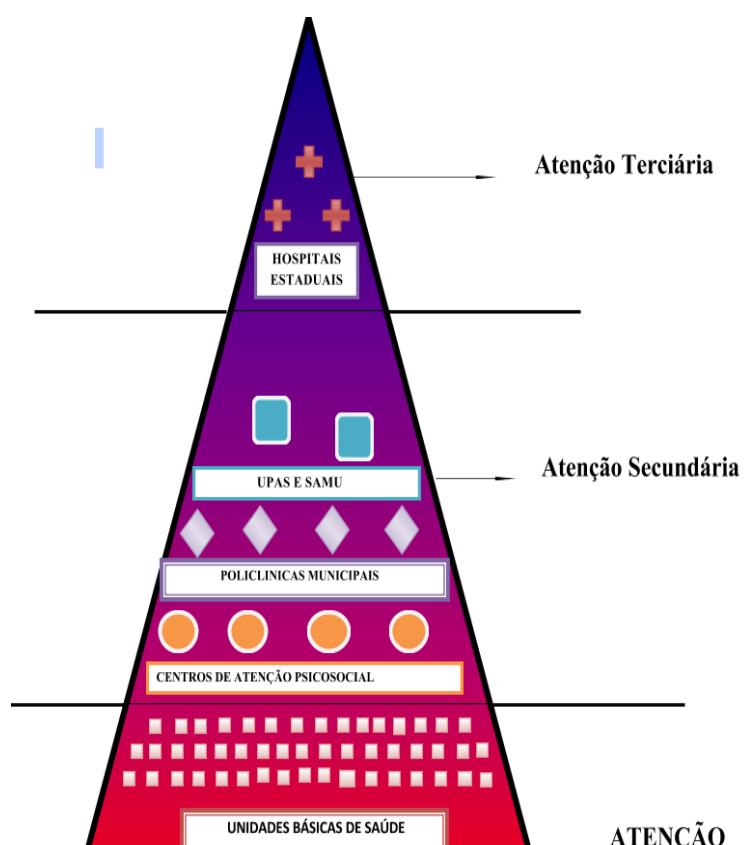
Toxoplasmose: É uma doença infecciosa causada pela infecção por um parasita comum encontrado nas fezes de gatos e em alimentos contaminados. Pode levar a complicações graves para mulheres grávidas e pessoas com sistemas imunológicos enfraquecidos.

Treponêmico(teste VDRL): É um teste para identificação de pacientes com sífilis.

Um teste de VDRL negativo quase sempre significa que a pessoa nunca teve contato com a sífilis, ou que teve e o tratamento foi eficaz ao ponto de o tornar negativo.

Urologia: É uma especialidade cirúrgica da medicina que trata do trato urinário de homens e de mulheres e do sistema reprodutor dos homens. Os médicos que possuem especialização nesta área são os urologistas, sendo treinados para diagnosticar, tratar e acompanhar pacientes com distúrbios urológicos. Os órgãos estudados pelos urologistas incluem os rins, ureteres, bexiga urinária, uretra e os órgãos do sistema reprodutor masculino (testículos, epidídimos, ducto deferente, vesículas seminais, próstata e pênis). As adrenais acabaram entrando na especialidade devido ao aspecto cirúrgico das doenças tumorais das supra-renais. Quando tem indicação cirúrgica de tumor de supra-renal o endocrinologista encaminha para o urologista.

ANEXO



GEORREFERENCIAMENTO DAS ATIVIDADES DE PESQUISA, RESIDENTES, E ESTUDANTES EM ESTÁGIO NAS UNIDADES DA SECRETARIA DE SAÚDE DO MUNÍCPIO DE FLORIANÓPOLIS

Bruna Michels
Felipe Keizo
Guilherme Ricardo Schmidt
Joice Silva Da Costa
Luiz Fernando De Oliveira
Robson Carvalho
Saida Lina Agudo Blondell

1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta o resultado da consultoria realizada na Secretaria de saúde do município de Florianópolis. A atividade é parte integrante da disciplina de Teoria e Prática da Administração de Serviços Públicos, interdisciplinar com a disciplina de Sistemas de *Accountability*, realizado no curso de Administração Pública da Universidade do Estado de Santa Catarina.

Esta consultoria de procedimentos está sendo realizada através de Termo de Cooperação entre a Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC e a Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis (SMS).

O setor em que o trabalho foi executado é parte integrante da área de Recursos Humanos, identificado como Departamento de Educação em Saúde.

A demanda do Departamento de Educação em Saúde à Construção de um mapa georreferenciado dos locais das atividades de ensino dos estudantes de graduação, residentes, e das pesquisas, lotados nas Unidades da Secretaria de Saúde, bem como informações sobre os alunos, as quais são relevantes para o planejamento de alocação destes nas unidades de saúde.

O georreferenciamento é definido como um conjunto de tecnologias voltadas para a coleta e tratamento de informações espaciais com determinado objetivo, executadas por sistemas específicos para cada aplicação. Nas últimas décadas, esses sistemas têm sido empregados para avaliação ambiental, planejamento urbano, meteorologia, entre outros campos de aplicação. Ao contrário do que acontece nessas áreas, na Saúde, os dados não são obtidos por meios remotos. Dados sobre as condições de saúde das pessoas devem ser adquiridos mediante inquéritos e censos

demográficos, ou pelos sistemas de vigilância. São dados de atributos da pessoa e um grande esforço tecnológico e metodológico tem se desenvolvido para captá-los e tratá-los como característica de território. No caso do presente trabalho o georreferenciamento pretende funcionar como um guia rápido e visual que faz referência aos locais onde estão alocados os residentes e/ou projetos que estão em desenvolvimento na SMS, elencando um grupo de informações relevantes a cada tema, como: número de indivíduos, curso, local, nome da pesquisa, cronograma de coleta de dados, etc.

Para o desenvolvimento do mapa para o georreferenciamento, utilizaram-se planilhas com os cadastros existentes no *Excel*, disponibilizado pelo setor. Optou-se pela ferramenta *MyMaps*, do *Google*, por ser prática e gratuita, bem como por atender as necessidades da demanda.

Espera-se, com a implementação e uso adequado desta ferramenta, que a Secretaria de Saúde, tenha maior transparência dos dados, possibilitando visualização por parte dos servidores envolvidos com as áreas georreferenciadas, e também a consulta pública no site da SMS. Também o conhecimento do território de atuação de uma equipe de saúde é uma das estratégias utilizadas para o diagnóstico e planejamento das ações em saúde, sendo dessa forma o georreferenciamento uma ferramenta mais adequada para armazená-los e visualizá-los no sentido de subsidiar a tomada de decisões no processo de planejamento em saúde, no tocante as atividades de ensino dos estudantes de graduação, residentes, e das pesquisas, gerando uma tomada de decisão mais rápida e efetiva da SMS quanto à distribuição desses estudantes e residentes.

No presente relatório constam: descrição da organização, diagnóstico da situação-problema, identificação das alternativas de solução, identificação das ações priorizadas e seus motivos, sugestões de aprimoramentos futuros e apresentação do resultado alcançado.

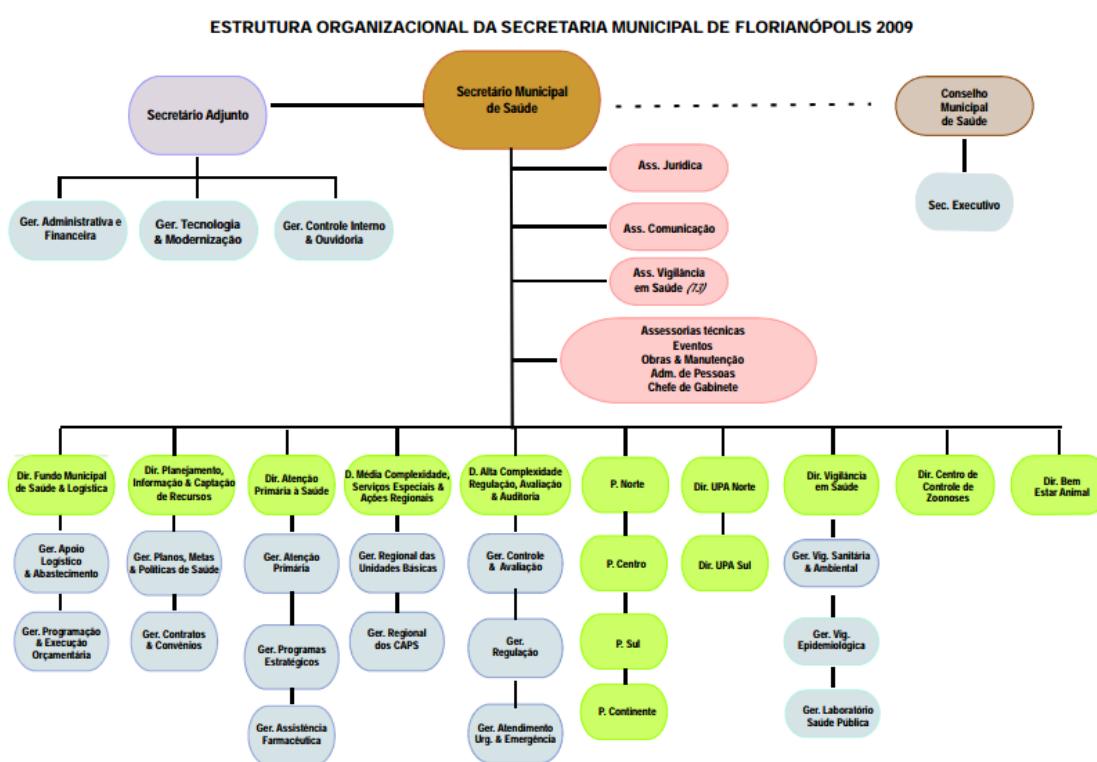
2. DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis, órgão da administração direta, subordinada ao Chefe do Poder Executivo de forma direta, definiu como missão “Promover saúde para todos, com qualidade” e como visão de futuro “Oportunizar o

acesso a 100% da população a um sistema público de saúde, com Gestão da Qualidade Total e ordenado pela Estratégia de Saúde da Família, até 2018". Os valores priorizados pela Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis atualmente são: Comprometimento com o SUS, Compromisso com a qualidade, Diálogo, Respeito e Ética (GARCIA, 2012).

Esta consultoria foi realizada no Departamento de Educação em Saúde que está subordinado à Administração de Pessoas da SMS, vinculado diretamente ao Secretário municipal de saúde, conforme o organograma a seguir:

Figura 1 - Organograma da Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis



Fonte: Prefeitura Municipal de Florianópolis – SMS

3. DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

A demanda do Departamento de Educação em Saúde apresentado ao grupo surgiu de uma necessidade de maior grau de transparência das atividades de campo realizadas por alunos na SMS, identificadas como Projetos, Graduação e Residência.

As informações, atualmente, somente são monitoradas por planilhas do Excel.

Dessa forma, buscava-se uma ferramenta prática e visual que desse acesso e controle das atividades, tanto interno quanto externo à Instituição. Surgindo a ideia da criação de um mapa georreferenciado, separando e indicando os dados tabulados, no mapa.

Com isso, o setor ganhará uma ferramenta de desenvolvimento para as ações que administra, podendo:

- Compartilhá-las no site da SMS, disponibilizando acesso externo dessas informações, bem como, controle interno, para planejamento das atividades;
- Conseguir remanejar e dividir os pontos de atuação dos estudantes, criando um equilíbrio na rede de centros de saúde atendidos;
- Visualizar as atividades que estão sendo realizadas na Instituição, como o número de Projetos em execução, número de alunos da graduação nos centros de saúde e seus respectivos cursos, quantidade de profissionais Residentes, etc.

Para atender a demanda seria necessário identificar os alunos lotados nas unidades da Secretaria de Saúde que estão realizando projetos, estágio obrigatório para a graduação e os que atuam como residentes. A seguir caracterizar a demanda para cada um dos objetos de análise.

Para as informações georreferenciadas dos projetos, necessário que se reúna informações específicas, de cada aluno lotado em alguma unidade da secretaria, a respeito do projeto que desenvolverá, possibilitando a realização do georreferenciamento das informações obtidas, no mapa. Dentre as informações necessárias destacam-se:

- Título do Projeto;
- Local da coleta de dados;
- Cronograma de início e fim.

Quanto às informações necessárias para o georreferenciamento das atividades de graduação, destacam-se:

- Curso, fase e número de alunos;
- Cronograma com os dias da semana, e data de início e fim;
- Local, unidade de atuação.

Já as Informações referentes aos dados que serão georreferenciados dos residentes, destacam-se:

- Instituição que representam;
- Categoria que estão realizando, podendo variar em R1 e R2 (respectivo ao ano);
- Quantidade por Unidade e Instituição que representa;
- Local, unidade de atuação dentro da SMS.

A partir das reuniões e discussões entre o grupo, os responsáveis pelo setor e os professores orientadores da consultoria de procedimentos, o diagnóstico da demanda do setor se desmembrou, ficando acordado a realização de quatro mapas, um apenas de residentes, um de projetos e, um de graduação - que serviriam para o compartilhamento no site da SMS, e um compilando residentes e projetos - para monitoramento interno.

A dificuldade enfrentada pela equipe de consultoria foi à escolha da ferramenta para atender as necessidades do Mapa Georreferenciado, com o número de informações existentes, que pudessem ser reagrupadas, reorganizadas, de modo a facilitar a importação para o mapa.

Dentre as alternativas de ferramentas, buscavam-se opções de fácil atualização e utilização, que fossem simples e gratuitas. Das encontradas, deu-se atenção inicial para a ferramenta disponibilizada pela *Google*, denominada *Google Sheets*. Esta ferramenta foi selecionada por ela ter semelhanças com uma planilha de *Excel*, software já familiarizado pelos gestores Departamento de Educação em Saúde, e também, por se tratar de uma ferramenta *online*, o que evitaria movimentação de pastas das planilhas e formatação de computadores, ou o rompimento com hiperlinks e fórmulas do *Excel*.

Com a ferramenta inicial definida, procuraram-se complementos do *Google Sheets* para facilitar o georreferenciamento.

O primeiro complemento testado se chama *Geocode by Awesome Table*, uma ferramenta que, através da coluna *Address*, preenchida pelo usuário com o endereço completo do ponto que será georreferenciado, cria duas outras colunas, com pontos de latitude e longitude, com isso, ao clicar no botão *Map Generator*, o complemento prometia criar o mapa com *Pins*, onde as informações das outras colunas apareceriam.

Após diversos testes em diferentes computadores, esse complemento foi descartado, pois o mapa prometido (pela ferramenta) não foi gerado, portanto sendo inútil para a solução da demanda proposta.

Um segundo complemento testado no *Google Sheets* foi o *Mapping Sheets*. Com este complemento criou-se o mapa georreferenciado com as informações solicitadas pela Secretaria. O ponto negativo que descartou a utilização deste programa foi a impossibilidade de gerar o mapa com mais de uma tabela, assim tendo que condensar todas as informações em somente uma, tornando inviável o uso deste complemento.

Ao se deparar com o problema do *Mapping Sheets*, foi tentado juntar todas as planilhas em uma só através do recurso PROCV, porém, por se tratar de planilhas do *Google Sheets*, a função comum no *Excel* não trouxe informações de diferentes planilhas como esperado, somente de abas. Neste momento se tentou, também sem sucesso, a ferramenta *QUERYS*, com linguagens de programação, para resolução do problema. Esta ferramenta também foi descartada por ser mais difícil de editá-la, o que dificultaria o trabalho dos gestores da Secretaria na sua utilização.

4. AÇÕES PRIORIZADAS E SUA IMPLEMENTAÇÃO

A metodologia adotada para a confecção dos mapas foi por tentativa e erro (testes) em algumas ferramentas citadas no diagnóstico, troca de e-mails e reuniões com a equipe da SMS, além da busca de ajuda profissional (professores da UDESC). A partir disso, demonstrou-se ao cliente que as ferramentas até então utilizadas não foram exitosas. Para que houvesse continuidade o gestor intermediador da demanda, servidor Sr. Evandro mostrou e sugeriu um mapa georreferenciado utilizando o *Google MyMaps*. Trata-se de uma ferramenta simples que, ao fazer o *upload* da planilha de *Excel* para o sistema, automaticamente faz o georreferenciamento com todas as informações contidas nas células das colunas.

A ferramenta é simples de manusear e objetiva nas informações, trazendo-as de forma clara e completa, atendendo, assim, as necessidades da SMS. Além disso, o Departamento de Educação em Saúde pode continuar a trabalhar com as ferramentas rotineiras, e o *upload* do arquivo de *Excel* é bastante simples.

Após a escolha definitiva, pela ferramenta *MyMaps*, foi priorizada a realização do mapa de Projetos, seguido do mapa de Residentes, confeccionados da seguinte forma: Mapas individuais para cada tema, possibilitando maior transparência e divulgação dos dados no site da SMS; e um Mapa com os dois temas integrados, para maior controle do Departamento de Educação em Saúde.

Por último, realizou-se o Mapa de graduação, que ao contrário dos anteriores é mais extenso, não havendo a possibilidade de integrá-lo aos demais, devido a limitações da ferramenta. Porém, manteve a mesma facilidade tanto de divulgação externa, quanto de controle interno, obtido nos demais mapas, não tendo sido integrado aos demais devido a restrições do próprio *MyMaps*, que possui uma limitação no número de planilhas que podem ser importadas por mapa, sendo aceitas no máximo 10. Neste caso, dividiu-se os cursos de graduação em 10 planilhas isoladas, que para melhor visualização, foram importadas para um mesmo mapa, criando o Mapa de Graduação.

- **Projetos:**

A figura 2 refere - se a um ‘print screen’ do site da Secretaria Municipal de Saúde, da parte de Comissão de Acompanhamento de Projetos de Pesquisa em Saúde - CAPS nessa parte é possível encontrar o formulário de submissão de projetos de pesquisa, acompanhamento dos mesmos.

Figura 2 - Sobre Projetos I

The screenshot shows the official website of the School of Public Health of Florianópolis. At the top, there's a header with the city's coat of arms, the text 'PREFEITURA DE FLORIANÓPOLIS' and 'ESCOLA DE SAÚDE PÚBLICA DE FLORIANÓPOLIS'. Below the header, a navigation bar includes links for 'Secretarias e Órgãos', 'e-mail', 'contatos', 'intranet', and social media icons for Twitter, Facebook, and RSS. The main content area has a blue banner with a bridge in the background. On the left, a sidebar menu lists various links: HOME, SOBRE A ESCOLA, SUS COMO ESCOLA, RESIDÊNCIA EM MEDICINA DE SAÚDE DE FAMÍLIA E COMUNIDADE, RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL EM SAÚDE DA FAMÍLIA, PESQUISA EM SAÚDE, DESENVOLVIMENTO DO TRABALHADOR, OBSERVATÓRIO EM SAÚDE (which is highlighted in blue), REVISTA DE SAÚDE PÚBLICA DE FLORIANÓPOLIS, BANCO DE COMPETÊNCIAS, MOODLE, CONTATO, and NOTÍCIAS. The main content area shows the 'home > CAPPS' page. It features a large image of a hand holding a magnifying glass over a document, with the word 'PESQUISAS' overlaid. To the right, there's a section titled 'COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO DOS PROJETOS DE PESQUISA EM SAÚDE - CAPPS' with a brief description and a link to the 'SUBMISSÃO DE PROJETOS DE PESQUISA'. At the bottom, there's a link to a 'FORMULÁRIO'.

Fonte: <http://www.pmf.sc.gov.br/sites/ses/index.php?cms=capps&menu=7>

A figura 3 é continuação da figura anterior, na parte inferior da tela do CAPS encontra-se o mapa de Projetos e Pesquisas, este gerado pelo grupo de consultores.

Figura 3 - Sobre Projetos II

PROJETOS QUE NÃO NECESSITAM DA APRECIACAO DO COMITE DE ETICA EM PESQUISA COM SERES HUMANOS - CEPHS

1. Para os casos em que não é necessária a apreciação do CEPHS, após a avaliação da CAPPS e, se avaliação considerar o projeto de pesquisa adequado, a CAPPS autoriza a pesquisa por meio de um Ofício a ser entregue ao pesquisador. Este ofício deve ser apresentado pelo pesquisador nos serviços de saúde envolvidos na pesquisa.

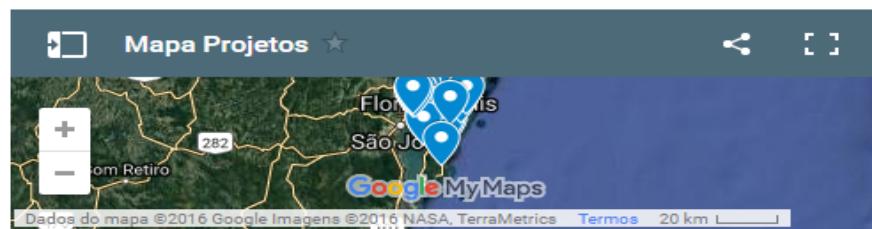
IMPORTANTE!

Comissão de Acompanhamento dos Projetos de Pesquisa em Saúde não analisa projetos após iniciada a coleta de dados.

MEMBROS DA COMISSÃO

Evandro Silveira
Evelise Ribeiro Gonçalves
Márcia Sueli Del Castanheira
Marynes Terezinha Reibnitz
Melissa Costa Santos

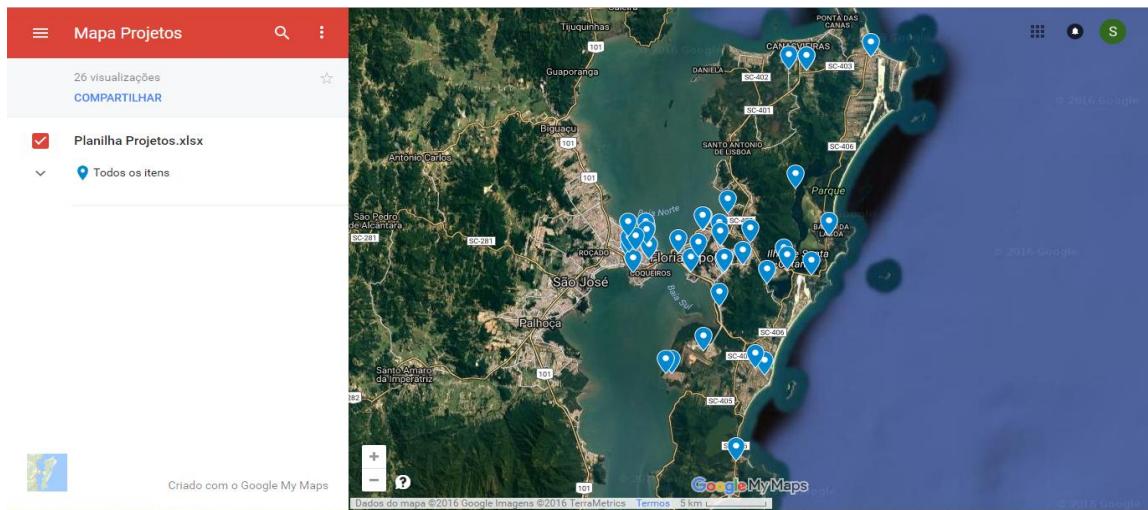
Confira as pesquisas em andamento



Fonte: <http://www.pmf.sc.gov.br/sites/ses/index.php?cms=capps&menu=7>

A figura 4 apresenta todas as unidades de saúde do município que estão participando de Projetos e Pesquisas, o mapa pode ser analisado com mais detalhes através do filtro disposto no lado esquerdo superior da tela.

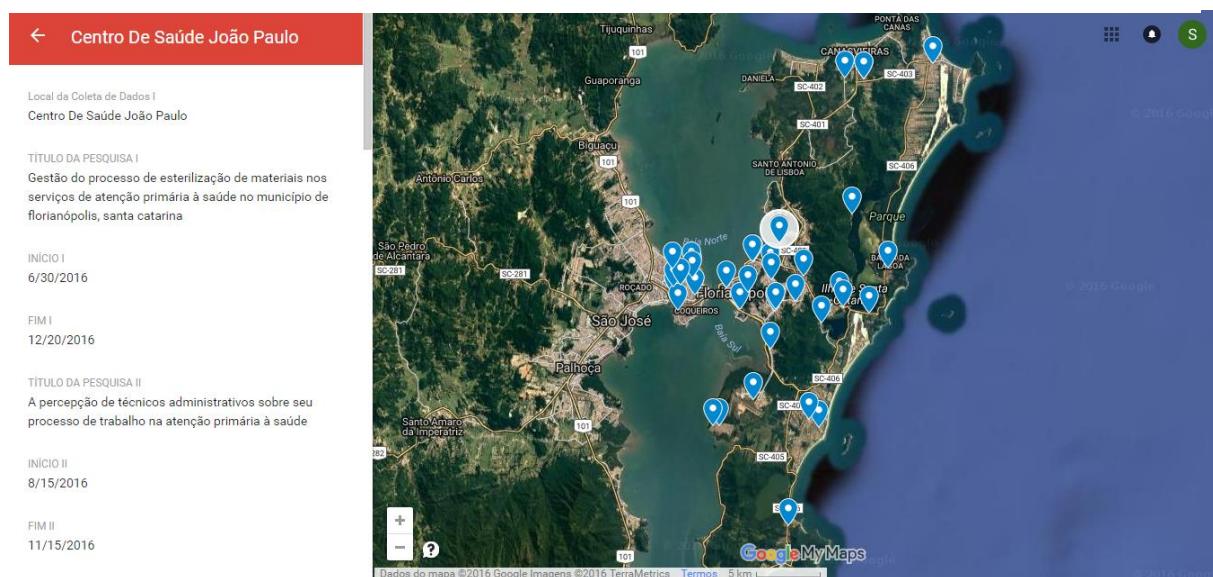
Figura 4 - Mapa Projetos



Fonte: <https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1RbpjrjMuBd5xDqdmrMONoF1N4nQ>

A figura 5 demonstra que, quando clicado em cada unidade de saúde georreferenciada, abre-se uma aba no lado esquerdo da tela, contendo maiores informações do projeto realizado na unidade, como por exemplo, o título da pesquisa.

Figura 5 - Mapa Projetos (Aberto)



Fonte: <https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1RbpjrjMuBd5xDqdmrMONoF1N4nQ>

- Residência Médica:**

A figura 6 apresenta uma parte do site da Secretaria, onde ficam disponibilizadas informações referentes a Residência Médica, nessa parte é

encontrada informações básicas sobre o programa, e atuação dos médicos residentes.

Figura 6 - Residência Médica

The screenshot shows the homepage of the School of Public Health of Florianópolis. At the top, there is a banner with the text "PREFEITURA DE FLORIANÓPOLIS" and "ESCOLA DE SAÚDE PÚBLICA DE FLORIANÓPOLIS". Below the banner, there is a navigation bar with links for "Secretarias e Órgãos", "e-mail", "contatos", "intranet", and social media icons for Twitter, Facebook, and RSS. The main content area has a blue header with the text "Sobre a Residência Médica". The page content discusses the two-year residency program, mentioning the first year (R1) where the doctor is integrated into a team for family health, and the second year (R2) where they participate in various clinical and community activities. It also describes the role of residents in primary care clinics, including consultations, home visits, and specialized training in areas like physiotherapy and acupuncture. The footer contains links for "HOME", "SOBRE A ESCOLA", "SUS COMO ESCOLA", "RESIDÊNCIA EM MEDICINA DE SAÚDE DA FAMÍLIA E COMUNIDADE" (which is highlighted in blue), "RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL EM SAÚDE DA FAMÍLIA", "PESQUISA EM SAÚDE", "DESENVOLVIMENTO DO TRABALHADOR", "OBSERVATÓRIO EM SAÚDE", "MOODLE", "CONTATO", and "NOTÍCIAS".

Fonte: <http://www.pmf.sc.gov.br/sites/ses/index.php?cms=sobre+a+residencia+medica&menu=3>

A figura 7 representa a continuação da página sobre a Residência Médica da SMS, apresenta a continuação a site da secretaria, uma amostra de como os visitantes do site acessaram o mapa gerado pelo grupo.

Figura 7 - Mapa de Residência Médica na página da SMS

- ② REGULAMENTO DO PROGRAMA DE RESIDÊNCIA EM MEDICINA DE FAMÍLIA E COMUNIDADE
- ③ REGIMENTO INTERNO DA COMISSÃO DE RESIDÊNCIA MÉDICA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FLORIANÓPOLIS

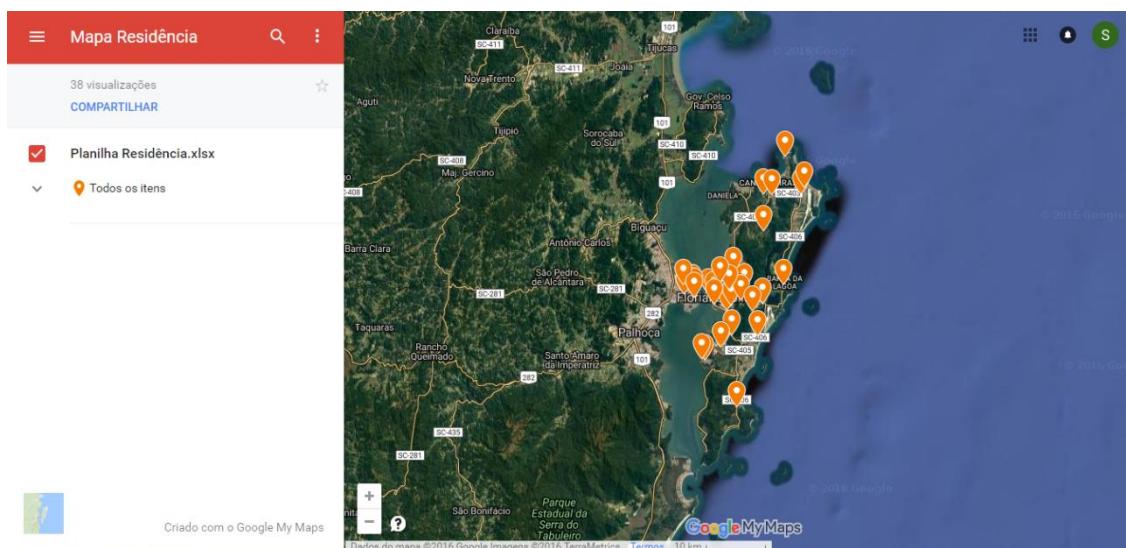
CONFIRA OS ATUAIS CENÁRIOS DE PRÁTICA



Fonte: <https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1x0G7JQZBFPXKCeOS252WJn9jNJo>

O mapa gerado pelo grupo para o problema de falta de geolocalização do residentes médicos, alocados pela secretaria é demonstrado na figura 8.

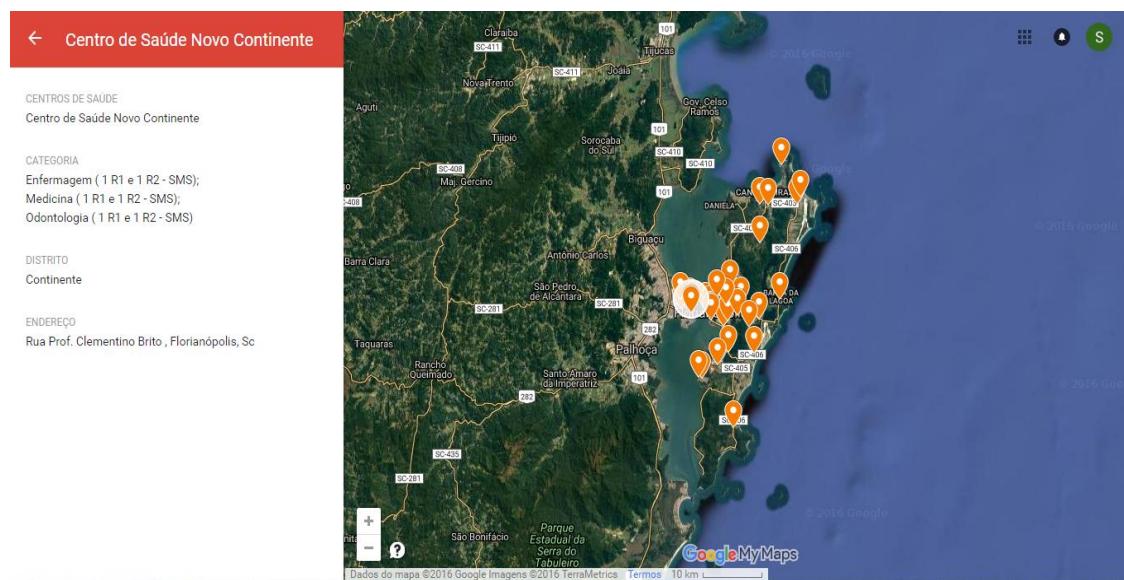
Figura - 8 Mapa Residência Médica (Aberto I)



Fonte: <https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1x0G7JQZBFPXKCeOS252WJn9jNJo>

Na figura 9 demonstra que, clicando em cada unidade de saúde, no lado esquerdo da tela abre se uma aba, onde esta contém o detalhamento dos médicos residentes presentes na unidade.

Figura 9 - Mapa Residência Médica (Aberto II)



Fonte: <https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1x0G7JQZBFPXKCeOS252WJn9jNJo>

- **Residência Multiprofissional:**

Na figura 10 encontra-se um *print screen* da parte do site da SMS, que trata das residências multiprofissionais, ou seja, todos os residentes que não são médicos, nesta parte é possível encontrar informações sobre esses residentes, bem como o mapa da Residência Multiprofissional disponibilizada no site.

Figura 10 - Sobre a Residência Multiprofissional

The screenshot shows the homepage of the 'Escola de Saúde Pública de Florianópolis'. At the top, there's a banner with the text 'PREFEITURA DE FLORIANÓPOLIS' and 'ESCOLA DE SAÚDE PÚBLICA DE FLORIANÓPOLIS'. On the right side of the banner are links for 'Secretarias e Órgãos', 'e-mail', 'contatos', 'intranet', and social media icons for Twitter, Facebook, and RSS. Below the banner, the main content area has a sidebar on the left with a navigation menu:

- HOME
- SOBRE A ESCOLA
- SUS COMO ESCOLA
- RESIDÊNCIA EM MEDICINA DE SAÚDE DE FAMÍLIA E COMUNIDADE
- RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL EM SAÚDE DA FAMÍLIA** (highlighted in blue)

 - * SOBRE A RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL
 - * PROCESSO SELETIVO
 - * RESIDENTE VISITANTE - ESTÁGIO OPTATIVO

- PESQUISA EM SAÚDE
- DESENVOLVIMENTO DO TRABALHADOR
- OBSERVATÓRIO EM SAÚDE
- MOODLE
- CONTATO
- NOTÍCIAS

The main content area starts with a breadcrumb trail 'home > Sobre a Residência Multiprofissional'. The title 'Sobre a Residência Multiprofissional' is bolded. Below the title, there is a text block describing the residency program:

A Residência Multiprofissional em Saúde da Família busca qualificar os profissionais de saúde para o desempenho de suas atividades no Sistema Único de Saúde, especialmente no âmbito da Atenção Básica. Para isso, constitui modalidade de ensino de pós-graduação "latu sensu", sob a forma de curso de especialização caracterizado por ensino em serviço e desenvolvido por meio de atividades práticas, teóricas e teórico-práticas.

Below this text, there is a numbered list:

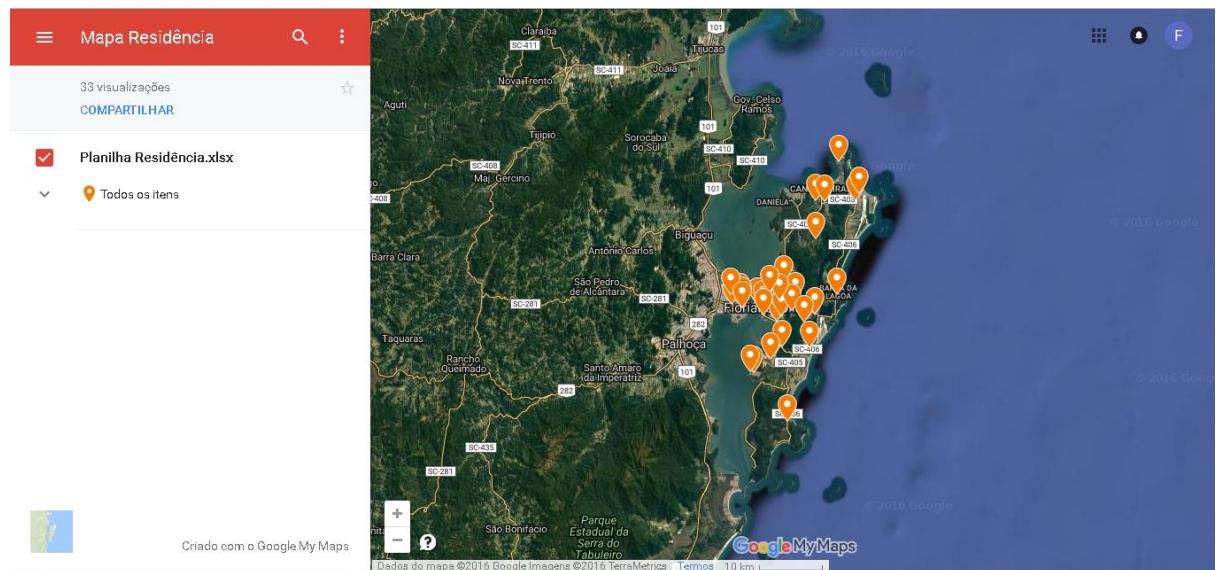
- ① REGIMENTO DA COREMU
- ② REGIMENTO INTERNO DO PROGRAMA DE RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL EM SAÚDE DA FAMÍLIA (PREMULTISF)
- ③ PPP - PROGRAMA DE RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL EM SAÚDE DA FAMÍLIA

At the bottom of the page, there is a section titled 'CONFIRA OS ATUAIS CENÁRIOS DE PRÁTICA' which includes a map titled 'Mapa Residência' showing locations in Florianópolis and Lages. The map is a Google MyMaps creation.

Fonte:<http://www.pmf.sc.gov.br/sites/ses/index.php?cms=sobre+a+residencia+multiprofissional&menu=4>

A figura 11 apresenta todas as unidades de saúde do município que estão realizando trabalhos de Residência Multiprofissional, o mapa pode ser analisado com mais detalhes através do filtro disposto no lado esquerdo superior da tela.

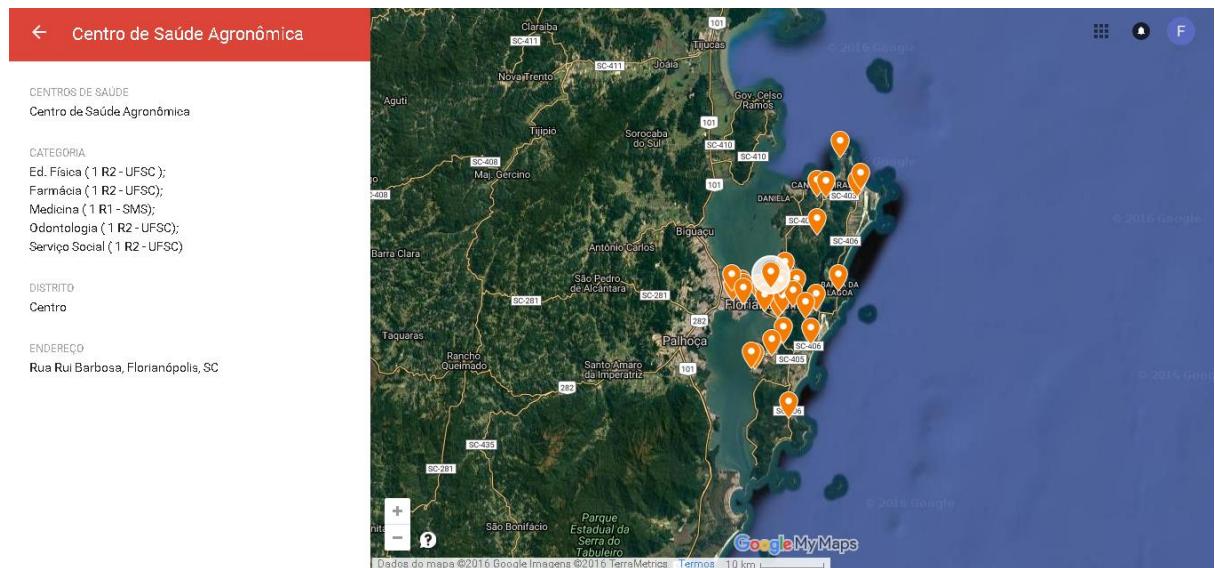
Figura 11 - Mapa Residência Multiprofissional



Fonte:<https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1x0G7JQZBFPXKCeOS252WJn9jNJo&ll=-27.574578411024287%2C-48.498668950000024&z=10>

Na figura 12 para um maior detalhamento de cada unidade de saúde que aloca profissionais de residência multiprofissional, deve-se clicar nos “pins”, com isso ocorre a abertura de uma aba auxiliar, com as informações mais relevantes.

Figura 12 - Mapa Residência Multiprofissional (Aberto)



Fonte:<https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1x0G7JQZBFPXKCeOS252WJn9jNJo&ll=-27.574578411024287%2C-48.498668950000024&z=10>

6. RESULTADOS ALCANÇADOS E PERSPECTIVAS FUTURAS

Acredita-se que a demanda proposta pela SMS foi devidamente cumprida, uma vez que foram georreferenciados todos os dados referentes aos alunos de Graduação, Projetos e Residências, através de um software de fácil manuseio, gratuito e que é alimentado com as mesmas tabelas que os servidores do setor já estão familiarizados. Porém, não há como precisar o grau de melhoria na gestão das atividades desenvolvidas pelos alunos, neste momento. Pois é necessário que se faça o monitoramento da utilização da ferramenta desenvolvida, para depois se obter feedback da mesma.

Com isso, o setor ganharia maior autonomia na tomada de decisões internas, bem como visualização externa, conquistando transparência e controle das atividades que são desenvolvidas por alunos na SMS. Sendo, o produto entregue, uma ferramenta de desenvolvimento para as ações que administra, podendo compartilhá-la no site da SMS, disponibilizando acesso externo dessas informações, bem como, controle interno, para planejamento das atividades, conseguindo remanejar e dividir os pontos de atuação dos estudantes, criando um equilíbrio na rede de centros de saúde atendidos.

Depois de resolvidos os problemas relativos à formação das tabelas de Excel

num formato que o *Google MyMaps* reconhecesse todos os dados contidos nas células, a entrega da ferramenta não apresenta problemas de funcionamento, sendo já linkado no sítio eletrônico da SMS.

O trabalho realizado pode servir de incentivo e exemplo para que outros setores, além das do Departamento de Educação em Saúde, aprimorem suas gestões e deem continuidade ao processo de transparência dos seus atos.

Em suma, o trabalho realizado até o momento não pode ser considerado estático, pois é preciso que seja constantemente atualizado para que abarque todas as futuras situações, das atividades da SMS. Sendo algumas sugestões levantadas pelo grupo, como possíveis melhorias futuras, que podem servir para dar maior visibilidade, controle e celeridade a demanda inicial do Departamento:

- Bloquear as células do *Excel* que não possuam conteúdo, pois no caso da planilha de Projetos, quando importada para o Mapa, nem todos os Distritos/Centros de Saúde, participam de todas as coletas de dados das pesquisas, sendo que estas acabam constando em repetição, como informação não disponível, no caso dos locais que não abrangem tal pesquisa;
- Criação de um link para controle externo e interno do resultado das pesquisas realizadas dentro da SMS, pois apesar de haver um controle e monitoramento do desenvolvimento das pesquisas, não há um *feedback*, devido a falta de um mecanismo sistemático de retorno dos resultados das mesmas, interna e externamente.

REFERÊNCIAS

SEESP. **Opinião - Geoprocessamento na Administração Pública.** Disponível em: <<http://www.seesp.org.br/site/todas-as-edicoes-do-je/64-je-309/480-opiniao-geoprocessamento-na-administracao-publica-.html>> Acesso: 08 nov 2016.

DICIONÁRIO INFORMAL. **Georreferenciado.** Disponível em: <<http://www.dicionarioinformal.com.br/georreferenciado/>> Acesso: 08 nov 2016.

FLORIANÓPOLIS. Secretaria Municipal de Saúde. **Regimento Interno**. 1^a Ed.

Florianópolis, 2010. Disponível em:

<http://www.pmf.sc.gov.br/arquivos/documentos/pdf/21_10_2010_11.44.45.c9ed471c8430ceb52fce15c6f629e76.pdf>. Acesso em: 20 nov de 2016.

BARCELLOS C, Santos SM. **Colocando dados no mapa: a escolha da unidade espacial de agregação e integração de bases de dados em saúde e ambiente através do geoprocessamento**. Informe Epidemiológico do SUS 1997;VI(1):21-29.

GARCIA, Leandro Pereira; SILVEIRA, Edenice Reis da; CALDERON, Daniela Baumgart de Liz. **Relatório do 2º Ciclo de Avaliação da Secretaria Municipal de Saúde com a Estrutura Comum de Avaliação**. Florianópolis, 2012. 13 p.

ESCOLA DE SAÚDE PÚBLICA DE FLORIANÓPOLIS. **Mapa de Residência Multiprofissional**. Disponível em:

<<http://www.pmf.sc.gov.br/sites/ses/index.php?cms=sobre+a+residencia+multiprofissional&menu=4>>.

ESCOLA DE SAÚDE PÚBLICA DE FLORIANÓPOLIS. **Mapa de Projetos**.

Disponível em:

<<http://www.pmf.sc.gov.br/sites/ses/index.php?cms=capps&menu=7>>.

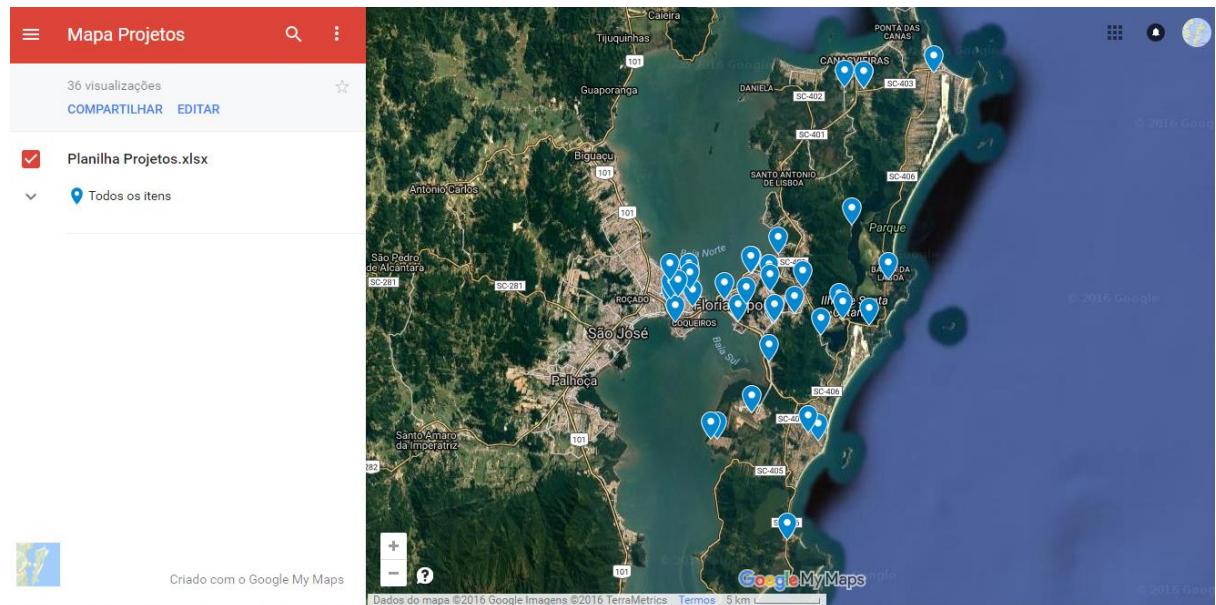
ESCOLA DE SAÚDE PÚBLICA DE FLORIANÓPOLIS. **Mapa de Residência Médica**. Disponível em:

<<http://www.pmf.sc.gov.br/sites/ses/index.php?cms=sobre+a+residencia+medica&menu=3>>.

APÊNDICE

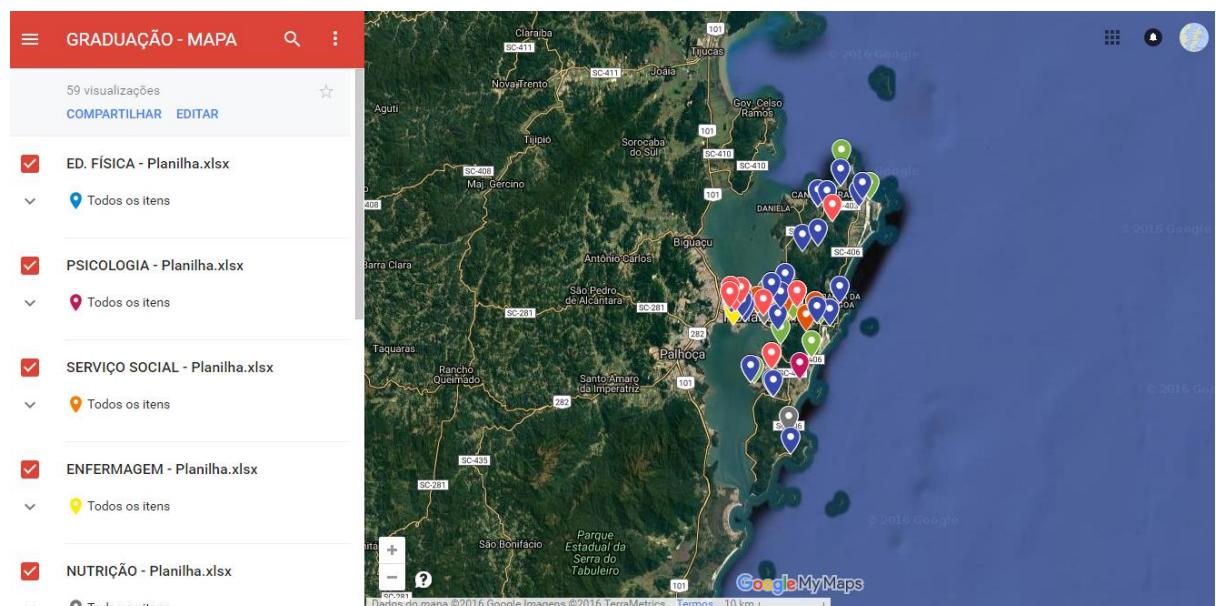
APÊNDICE A – MAPAS PRONTOS

Figura - 13 Projetos



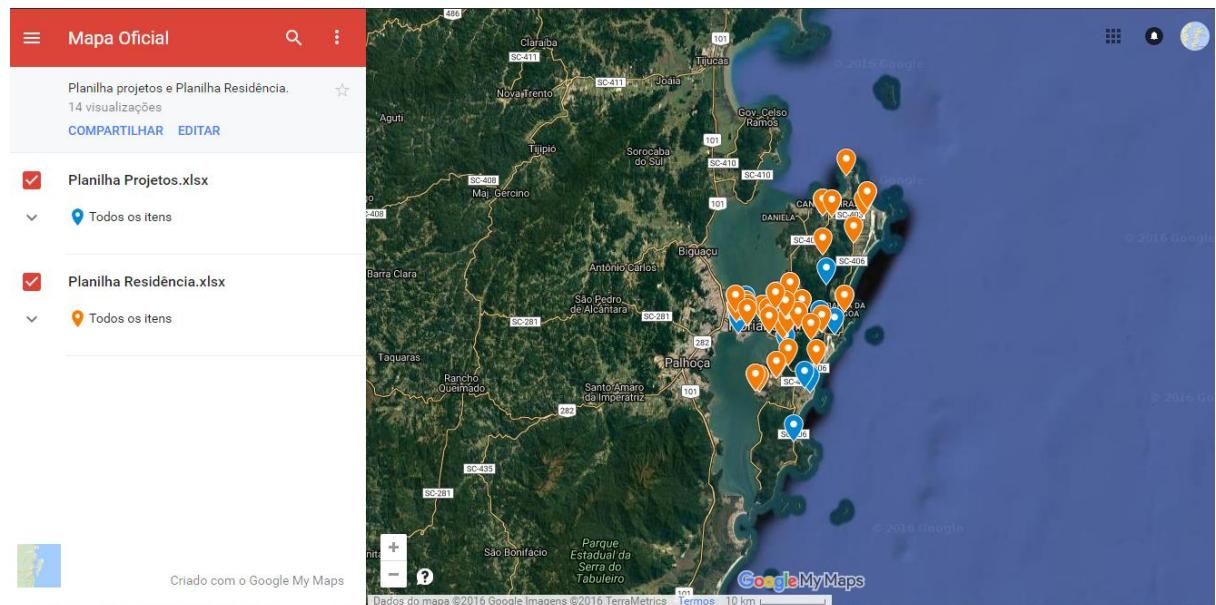
Fonte: print screen do aplicativo google maps

Figura 14 - Residência



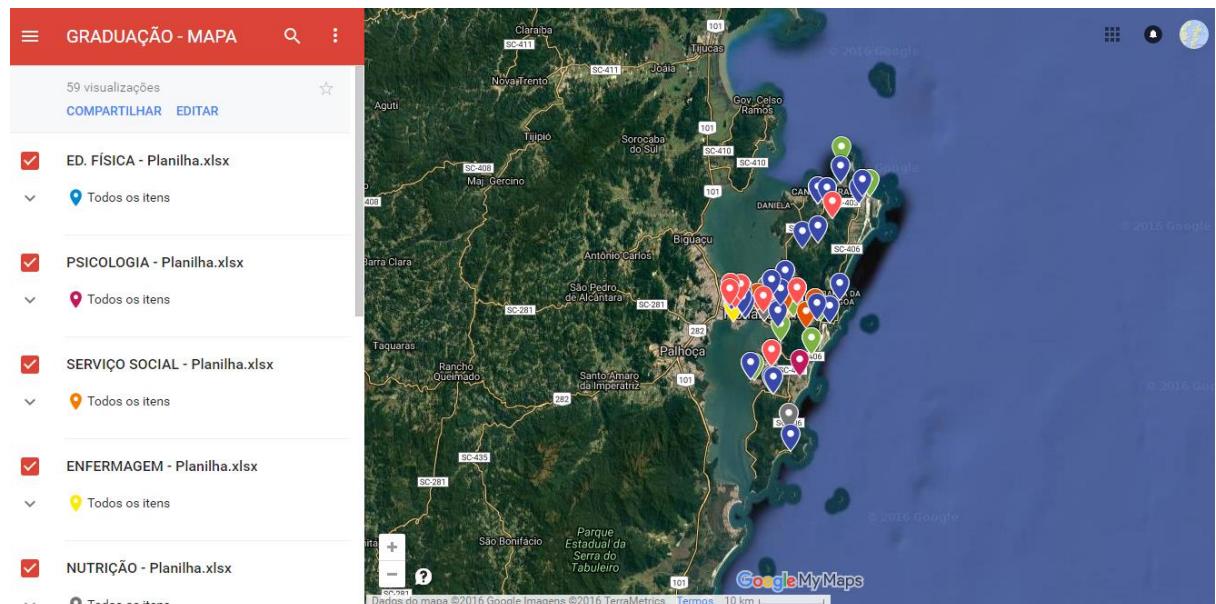
Fonte: print screen do aplicativo google maps

Figura 15 - Projetos e Residência



Fonte: print screen do google maps

Figura 16 - Graduação



Fonte: print screen do google maps

RELATÓRIO DE CONSULTORIA: VÍDEOS TUTORIAIS SISREG III

Alexandre de Andrade Braganholo
Giovanni Dorneles Bosio
Lucas Vieira Coral
Luísa Dominoni D. da Silva
Mário Bernardo Dias Lopes
Nayara Granzotto C. dos Santos

1. INTRODUÇÃO

O presente Relatório descreve os resultados da consultoria de procedimentos realizada na Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de Florianópolis/SC, desenvolvida por acadêmicos do 8º termo do curso de Administração Pública da Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC, sob orientação das professoras Sulivan Desirée Fischer e Paula Chies Schommer, por meio das disciplinas de Teoria e Prática de Administração de Serviços Públicos e Sistemas de *Accountability*.

A consultoria foi realizada na Gerência da Regulação da Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis/SC com o objetivo de elaborar vídeos tutoriais do Sistema SISREG III, que é o Sistema de Regulação para o agendamento de consultas e de exames especializados. Este sistema, implementado em 2006, tem exigido da SMS constantes treinamentos dos servidores para sua familiarização e utilização adequada. Este é utilizado para marcação de consultas, agendamento de retorno, entre outras atividades, de acordo com o perfil do usuário: executante, coordenador ou solicitante. Apesar de existirem outros perfis, como o de administrador e regulador, trabalharemos apenas com os de solicitante, executante e coordenador, tendo em vista que são os utilizados pelos postos de saúde.

Neste sentido, a consultoria foi desenvolvida com o objetivo de dar suporte aos treinamentos que estão sendo desenvolvidos no âmbito da Gerência da Regulação, através do desenvolvimento de vídeos tutoriais dos perfis supramencionados.

Os vídeos foram realizados com a utilização do programa Sony Vegas 9 ® para captura de imagens e edição, e têm duração média de um minuto e meio cada. Com isto, se busca com as capturas de imagem em tela do sistema, apresentar de forma didática o seu funcionamento.

Os vídeos foram classificados de acordo com os perfis utilizados e pelas rotinas do usuário, recebendo narração e *close captions* para melhorar a compreensão de seu conteúdo e permitir que seu aproveitamento seja ainda maior visto que terá desta forma potencial para sua utilização inclusive nos momentos de maior fluxo de pessoas dentro das unidades. No total, foram desenvolvidos 17 vídeos que darão suporte ao usuário na utilização do Sistema SISREG III.

Este relatório contém, além da introdução, uma breve análise da organização e o diagnóstico realizado pela equipe, bem como a descrição da ação implementada e as expectativas em relação aos resultados alcançados. Como apêndices, têm-se os roteiros e as atas utilizadas na elaboração dos vídeos.

2. DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis/SC é o órgão responsável pela gestão em saúde do município.

A consultoria foi realizada na Gerência da Regulação e acompanhada pela Gerente da Regulação, Thaise Alana Goronzi¹, e o responsável pelo treinamento de servidores junto ao SISREG III, Marcelo Calixto².

A Gerência de Regulação foi criada pela Secretaria Municipal de Saúde em 2010, integra a Diretoria de Regulação, Controle, Avaliação e Auditoria, e é composta pelos Departamentos da Regulação de Consultas e Exames e Departamento da Regulação da Alta Complexidade Ambulatorial.

O Regimento Interno estabelece como competências da Gerência de Regulação:

- Elaborar, executar e gerenciar os processos de trabalho necessários para a regulação do acesso aos serviços de saúde, de forma a garantir a equidade aos usuários do Sistema Único de Saúde, em todos os níveis de atenção.

¹Formada em enfermagem e gerente de regulação desde dezembro de 2015. Contato: thaisegoronz@gmail.com.

²Formado em gestão hospitalar. Atualmente é assistente administrativo, trabalha com o Sistema SISREG desde 2009 e é responsável pela agenda e capacitação dos servidores. Contato: mcalixto@gmail.com.

- Coordenar a elaboração e implantar os protocolos clínicos e de acesso de acordo com as diretrizes do Ministério da Saúde para organizar a rede municipal e otimizar a capacidade de oferta dos serviços de saúde de maior complexidade.
- Acompanhar a Programação Pactuada e Integrada da Assistência ambulatorial e hospitalar.
- Participar do desenho da rede municipal de assistência à saúde e suas referências, de forma a facilitar o acesso e a equidade.
- Participar da formulação da política municipal de saúde e atuar no controle de sua execução, inclusive nos seus aspectos econômicos e financeiros e nas estratégias para sua aplicação, respeitando as decisões emanadas das instâncias legais e a programação local e regional estabelecida anualmente.
- Organizar todas as ações referentes à realização de mutirões de consultas e exames especializados em parceria com a Gerência de Controle e Avaliação.
- Coordenar a ação regulatória e dar providências às solicitações/processos das demandas geradas nas autarquias solicitantes (Promotoria de Justiça, Defensoria Pública, Ministério Público, Conselho Tutelar e outros).

Especificamente, o foco da consultoria está no sistema SISREG III, o qual é operado por cinco perfis: Executante; Solicitante; Administrador; e Regulador. Cada perfil varia de acordo com a especificidade da atividade a ser desenvolvida, no entanto, quatro deles são operacionais no SISREG III:

a) Perfil executante: voltado para operadores responsáveis pela confirmação da presença do usuário do SUS que realizaram consultas, exames e procedimentos especializados. Esses operadores são de instituições próprias ou conveniadas além de hospitais públicos e filantrópicos.

b) Perfil solicitante: voltado para os operadores das unidades de saúde. É a porta de entrada do usuário no SISREG e também o responsável por avisar aos usuários já agendados. 112 Coleção Gestão da Saúde Pública – Volume 1 Complexo Regulador de Florianópolis: gestão do acesso da atenção especializada do Sistema Municipal de Saúde de Florianópolis

- c) Perfil administrador: voltado para os operadores do nível central da Secretaria de Saúde que realizam a administração do Sistema e participam da articulação com o Controle e Avaliação e Contratualização, além de responderem por todas as configurações do Sistema.
- d) Perfil regulador: voltado aos profissionais de nível superior que realizam a administração e o processo de regulação das prioridades e das urgências.

Após o conhecimento da organização, bem como um pouco sobre o sistema, o próximo tópico abordará com mais detalhes o diagnóstico da situação problema.

3. DIAGNÓSTICO DO PROBLEMA

Como mencionado, a consultoria foi desenvolvida com o propósito de aprimorar o uso do sistema SISREG, por meio da produção de vídeos tutoriais, para auxiliar os usuários nas dúvidas ao uso do sistema e suporte à capacitação realizada pela SMS.

Durante a coleta de dados para formação de um diagnóstico mais preciso da demanda apresentada, verificou-se que parte dos servidores submetidos aos treinamentos sobre o sistema não absorviam todas as informações de forma homogênea, o que acarreta em um número elevado de ligações telefônicas para a Gerência de Regulação.

Observou-se também que a carga horária disponibilizada para os treinamentos é de 04 (quatro) horas, o que é pouco tempo tendo em conta o volume de informações que o usuário deve absorver para utilização adequada do sistema.

Nesse sentido, infere-se as seguintes dificuldades para a realização do treinamento efetivo dos servidores e sua capacitação:

1. Tempo escasso para a realização dos treinamentos.
2. Volume elevado de informações a serem transmitidas no tempo disponível para isso.
3. Absorção heterogênea da informação de cada usuário a ser capacitado.

O diagnóstico constatou que a demanda apresentada pela Gerência de Regulação a esta consultoria, vídeos tutoriais do SISREG III, é compatível com as necessidades identificadas.

Para coletar os dados e informações para elaborar os vídeos, foram realizadas reuniões e encontros quinzenais com os gestores da Secretaria e os membros da equipe.

Inicialmente, buscou-se identificar as atribuições da Gerência de Regulação, do SISREG III e conhecer alguns dos serviços oferecidos pelo sistema. Observou-se que o sistema é complexo e apresenta detalhamentos e peculiaridades. Dado essa complexidade definiu-se, em conjunto com os gestores, os pontos essenciais e de maior demanda, para serem tratados nos vídeos os aspectos que necessitam de maior atenção, e quais os perfis que demandam maior necessidade de suporte.

Em um segundo momento, o foco foi nos apontamentos sobre os conteúdos dos vídeos como: o que é obrigatório ser feito, onde os usuários devem focar, o que os usuários devem sempre conferir e atualizar, e etc.

Os demais encontros foram utilizados para apresentação dos protótipos e realização das últimas alterações dos vídeos tutoriais, e esboço dos roteiros.

Ao longo da consultoria também houve um encontro em sala de aula com as professoras Paula Chies Schommer e Sulivan Desirée Fischer e com as demais equipes de consultoria com o intuito de compartilhar ideias, experiências e boas práticas. Como consequência de tal encontro, foi verificado e sugerido a inclusão de legenda nos vídeos buscando garantir maior acessibilidade.

Fora do ambiente da secretaria, as atividades do grupo consistiram em: gravar os vídeos usando o programa Sony Vegas 9 ® e, após gravados, foram adicionadas as narrações, as legendas e feita a edição, com sua posterior disponibilização no Vimeo.com ®.

A facilidade que os vídeos proporcionam dizem respeito em melhorar a interlocução e suporte às dúvidas dos usuários na utilização do SISREG III.

Foi proposto, pelos responsáveis da Gerência de Regulação, a elaboração de vídeos tutoriais, para que servisse como mais uma ferramenta para auxiliar no treinamento introdutório, que é voltado aos profissionais que são os operadores de SISREG III, ou seja, os que de acordo com a sua função operam os Perfis de Executante, Solicitante e Regulador.

Os perfis foram desta forma escolhidos por atenderem o maior número de usuários do sistema e com isso terem a devida abrangência assegurada.

O objetivo dos vídeos tutoriais é oferecer suporte aos servidores que atuam na linha de frente das unidades de saúde, que muitas vezes não tem como contatar diretamente o setor de regulação, seja pelo fluxo constante de usuários, ou pela alta demanda que o próprio setor enfrenta, visto que todo sistema municipal de saúde recorre ao setor de regulação em caso de dúvidas ou problemas e isso acaba gerando uma demanda, que com os vídeos tutoriais, podem ser facilmente resolvidos.

Vale ressaltar que ao longo da realização do conteúdo dos vídeos, identificou-se a coprodução de informação, uma vez que, a demanda se inicia com os servidores que lidam diretamente com a população, mas que dependem, às vezes, por funcionalidades do sistema, de entrar em contato com a Gerência de Regulação para sanar essa demanda. Unindo a parceria da UDESC, através das professoras e acadêmicos com a SMS, com os gestores, servidores e a população, pode-se construir esses vídeos tutoriais mais *accountable*.

4. DESCRIÇÃO DA AÇÃO IMPLEMENTADA

Os vídeos foram gravados diretamente em captura de tela do sistema de treinamento do SISREG III por meio do aplicativo CamStudio ®. Após gravados e apresentados em reunião para os servidores responsáveis pelo projeto, foram feitos comentários relevantes com o intuito de auxiliar na elaboração da narração dos vídeos, em especial sobre os pontos que necessitam de maior atenção dos usuários.

A gravação de áudio e narração foi feita através do aplicativo WavePad Audio Editing Software ®, e teve como base as atas de reunião e os comentários dos servidores Marcelo Calixto e Thaise Goronzi.

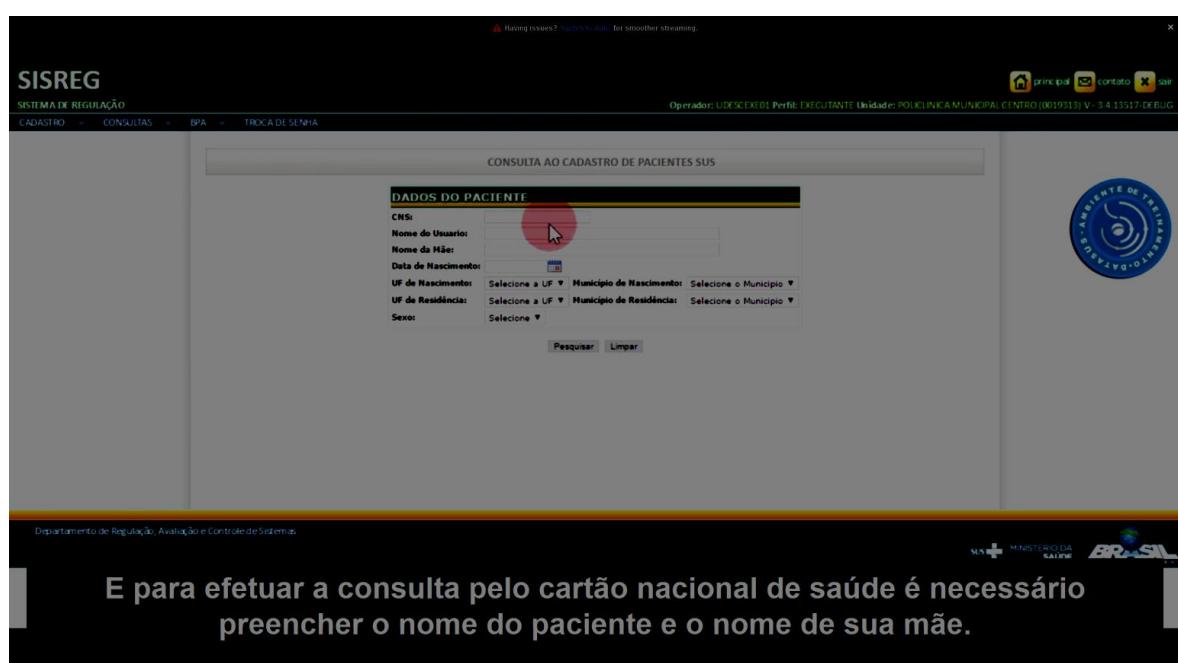
Já na edição e tratamento de imagens e áudio, foi utilizado o software Sony Vegas Pro 9 ®. O *closed caption* foi utilizado para dar acessibilidade aos vídeos, de modo a facilitar o entendimento para pessoas surdas ou para pessoas que não estejam utilizando algum periférico de áudio no momento da visualização - neste caso utilizou-se o Amara ®, que é um recurso online para confecção de legendas e *closed captions*.

Os vídeos estão todos disponibilizados no Vimeo.com ®, um serviço de vídeo e *streaming*; optou-se pelo Vimeo.com ® por este serviço manter a qualidade necessária dos vídeos e dar mais privacidade, sobretudo por aceitar que só pessoas autorizadas (com senha) possa visualizar o objeto e ainda por ser um serviço gratuito e confiável.

No vídeo 1 - "Fazendo busca de usuário (por nome ou pelo CNS)"

Link: <https://vimeo.com/191720806>

O primeiro vídeo é voltado para o perfil Executante, sendo mais introdutório, mostrando como fazer o acesso, o *log in* do sistema, lembrado a importância de ler os avisos da tela inicial, apresentando como fazer a busca do usuário, mostrando as possibilidades de dados para busca e ressaltando a importância que o cadastro do paciente sempre esteja completo e atualizado.



Vídeo 2 - “Solicitação de agendamento pela fila de espera.”

Link: <https://vimeo.com/191726867>

Nesse vídeo para o perfil Solicitante, é demonstrado o passo a passo para o agendamento em fila de espera. Começando com o lembrete de olhar os avisos da tela inicial, depois demonstrando o como de pesquisar o paciente; explicando sobre o número de cartão nacional. Posterior à solicitação é explicado o preenchimento das informações, como o Código Internacional de Doenças (CID) e o nome do profissional que está solicitando, reforçando que unidade executante deverá sempre estar na opção todas para que o acesso não seja limitado; na classificação de risco a prioridade é sempre azul, indiferente se vai para fila ou para regulação, com exceção da fisioterapia, porque os fisioterapeutas fazem a classificação de risco nas próprias unidades; outro ponto é quando o paciente não tiver dado clínico nenhum, ele vai automaticamente para a fila de espera. Caso ele tenha dado clínico, exames associados, prioridades ou dados que forneçam subsídio ao regulador, vai para a fila de regulação automaticamente, exceto algumas circunstâncias que fazem o paciente voltar para a fila de espera. Por fim, o código de solicitação gerado, é por algumas unidades, entregue ao paciente.

The screenshot shows a computer screen displaying the SISREG-III system. At the top, there's a navigation bar with links like 'SOLICITAR', 'CANCELAR SOLICITAÇÕES', 'CONSULTA GERAL', 'CONSULTA AMB', 'LOGOFF VIDEOFONISTA', and 'TROCA DE SENHA'. On the right side of the header, there are icons for 'principal', 'contato', and 'sair', along with some text about the operator and unit. The main content area displays a patient record. It starts with a notice: 'Leia com regularidade esses avisos: Federal :: 07/08/2014 ::'. Below this is the title 'SISREG-III' in large blue letters. Underneath it, it says 'Municipal :: 28/10/2015 ::' and 'POSTOS DE COLETAS LABORATÓRIOS'. It then lists two laboratories: 'LABORATÓRIO NOSSA SENHORA DE FÁTIMA (MALHADO FILHO)' and 'LABORATÓRIO BIO EXAME'. Each listing includes the address, phone number, and fax number. To the right of the main content, there's a circular logo for 'INSTITUTO DE TECNOLOGIA DA SAÚDE'. At the bottom of the screen, there's a footer with the text 'Departamento de Regulação, Avaliação e Controle de Sistemas' and 'Lembrar de olhar com regularidade os avisos.' There are also logos for 'SIS' and 'MINISTÉRIO DA SAÚDE'.

Vídeo 3 “Solicitação para regulação”.

Link: <https://vimeo.com/191730795>

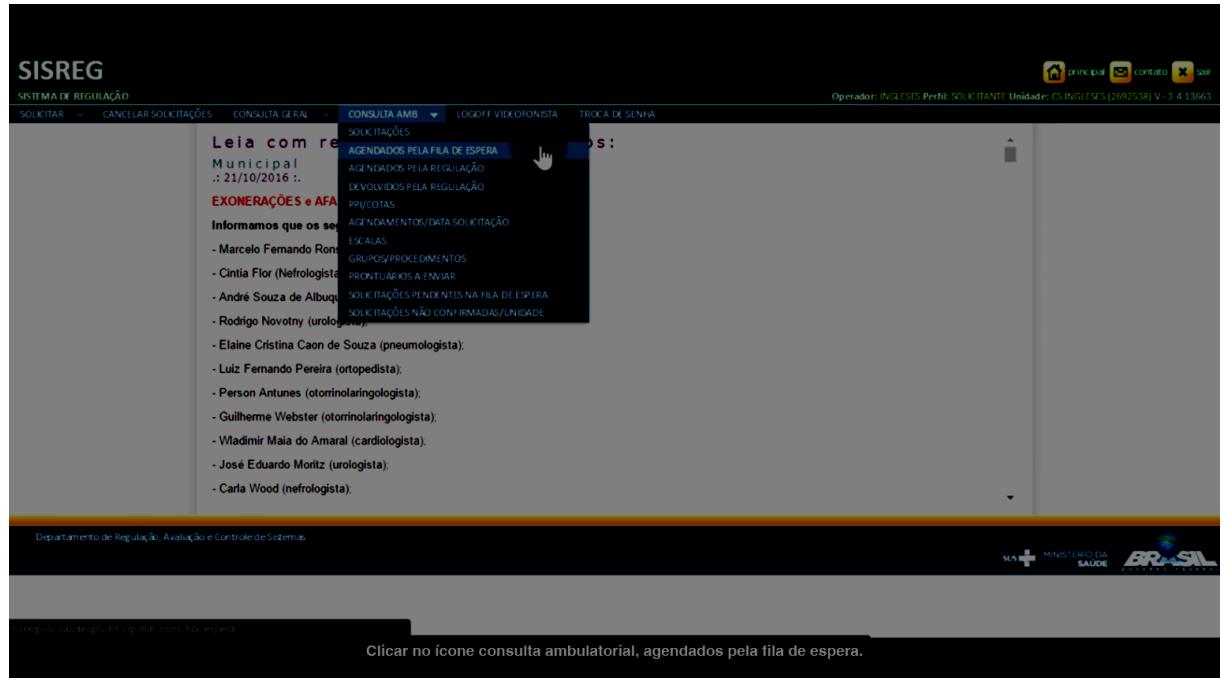
Esse tutorial, se baseia muito no anterior, o que o diferencia é que aqui o Solicitante irá encaminhar o paciente para a regulação e não fila de espera, lembrando que a Unidade Executante é sempre todos, e o que vai determinar o paciente para a regulação são os protocolos de acesso e os dados clínicos e que na tela de aviso do SISREG III há um arquivo onde demonstra claramente os procedimentos que são 100% regulados. Ao final, como o vídeo de solicitação de fila de espera, um código de solicitação gerado, é por algumas unidades, entregue ao paciente.

Vídeo 4 “Verificação dos agendados pela fila de espera”.

Link: <https://vimeo.com/191779808>

Para o perfil Solicitante: Neste tutorial, é exemplificado como deve ser feita a verificação dos agendamentos pela fila de espera, reforçando que esse procedimento deve ser diário e iniciando a busca do sistema, pelo dia anterior e salientando que no início da semana, a busca deve ser feita pelo final de semana também. É mostrado

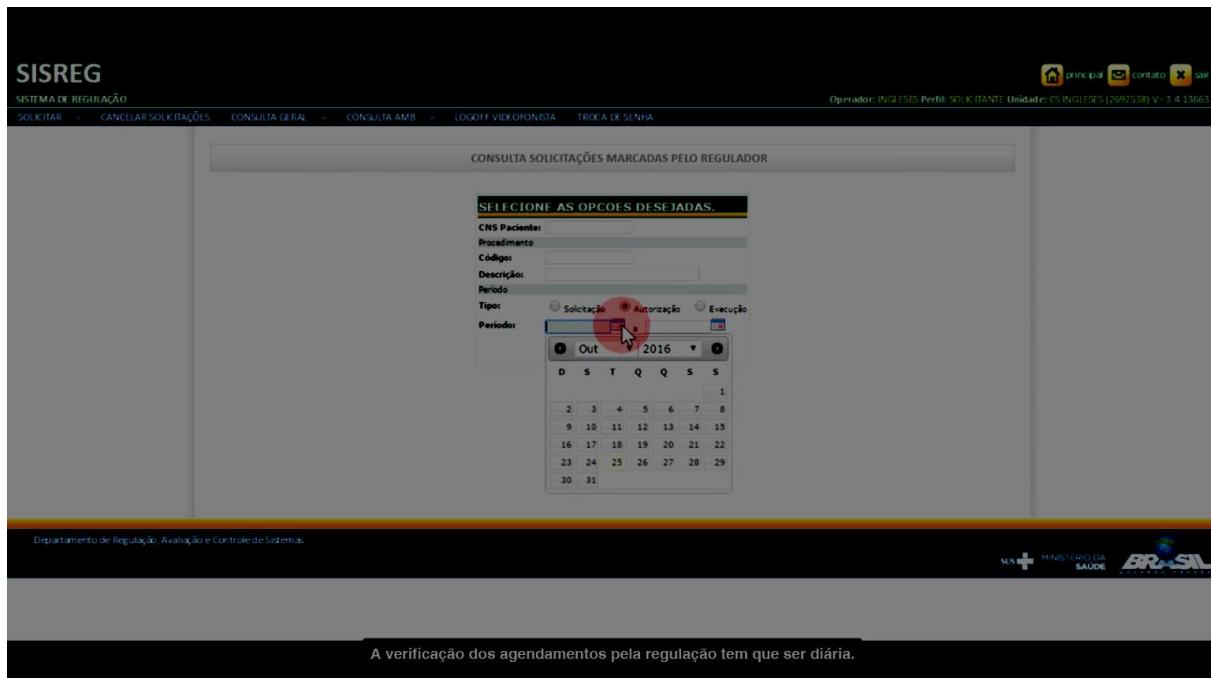
no vídeo que os procedimentos podem ser ajustados em ordem alfabética, o que facilita o processo; sendo necessário entrar em cada solicitação imprimir a ficha e obrigatoriamente avisar ao paciente.



Vídeo 5 - “Verificação dos Agendados Pela Regulação”

Link: <https://vimeo.com/191781314>

Para o perfil solicitante os passos são os mesmos do vídeo anterior “Verificação dos agendados pela fila de espera”, porém este é voltado para as consultas de regulação.



Vídeo 6 - “Agendamento com Vaga em Tela”.

Link: <https://vimeo.com/191782826>

O vídeo mostra como deve ser feito a marcação, pelo perfil solicitante, seguindo passos básicos de preencher com o procedimento ambulatorial, CID e o profissional solicitante, Unidade Executante sempre marca na opção “TODAS”.

O que difere das explicações anteriores, é que para o procedimento haverá disponibilidade de vaga e a atenção deve ser voltada para que preferencialmente o agendamento seja próximo ao domicílio do paciente. É preciso entrar em cada solicitação, imprimir a ficha e, obrigatoriamente, avisar o paciente.

SISTEMAS DE REGULAÇÃO
SOLICITAR → CANCELAR SOLICITAÇÕES CONSULTA GERAL CONSULTA AMB LOGOFF VIDEOFONISTA TROCA DE SENHA

Operador: UDESC001 Perfil: SOLICITANTE Unidade: CS ITACORUBI (2692546) V. 3.4.13517-DEBUG

DADOS DO PACIENTE:

CNS: 700801915998287
 Nome: LUCAS VIEIRA CORAL
 Nome da Mãe: ROSANGELA VIEIRA CORAL
 Nome do Pai: LUIZ CARLOS CORAL
 Data de Nascimento: 04/12/1991 (24 anos)
 Sexo: MASCULINO
 Raça: BRANCA
 Residência: ARARANGUA - SC
 Naturalidade: CRICIUMA - SC

DADOS DA SOLICITAÇÃO:

Procedimento Ambulatorial: Selecionar o Procedimento
 Retorno: Selecionar o Procedimento
 0301010072 - CONSULTA EM CARDIOLOGIA - GERAL
 Profissional Solicitante: Selecionar o Profissional Solicitante
 Central Executante: Selecionar a Central Executante
 Unidade Executante: Selecionar a Unidade Executante

OK

Departamento de Regulação, Avaliação e Controle de Sistemas

MINISTÉRIO DA SAÚDE BRASIL

Preencher com o procedimento ambulatorial.

Vídeo 7 - “Cancelamento de consultas e procedimentos”.

Link: <https://vimeo.com/191880908>

Para o cancelamento, o Solicitante em seu perfil deve ir em cancelar solicitações como demonstrado seguindo a “seta” no tutorial, marcar o agendamento que será cancelado e justificar o motivo, dando atenção para o não uso de caracteres. O cancelamento de fila de espera é realizado nos centros de saúdes, na presença do paciente, ou por pedido dele. E as solicitações que o centro de saúde não conseguir cancelar, que são os referentes a regulação, neste caso, deve-se mandar por email (sisregpmf@gmail.com) com o código da solicitação, nome do usuário, procedimento seguido do motivo para tal cancelamento.

SISREG
SISTEMA DE REGULAÇÃO

SOLICITAR → CANCELAR SOLICITAÇÕES CONSULTA GERAL → CONSULTA AMB → LOGOFF VIDEOFONISTA TROCA DE SENHA

Operador: UDESCSOLO1 Perfil: SOLICITANTE Unidade: CS ITACORUBI(2692546) V. 3.4.13517 DEBUG

CONSULTA DE AUTORIZAÇÃO/CANCELAMENTO

PARÂMETROS DA CONSULTA:

Código Solicitação:	100018018	Buscar CNS
CVS:		
Período de Autorização:	de	a
<input type="button" value="Consultar"/> <input type="button" value="Limpar"/>		

AGENDAMENTOS:

Data de Execução	Procedimento	Confirmado	Unidade Executante	Unidade Solicitante	Médico	Paciente	Operador	Tipo
18/10/2016 25.10.2016 CONSULTA EM CARDIOLOGIA	-	Pendente	POLICLÍNICA MUNICIPAL SUL	CS ITACORUBI	KASSIA ROSANGELA PAZ DE MACEDO	LUCAS VIEIRA CORAL	UDESCSOLO1	1a vez

Marcar todos
Entre com a Justificativa:

Justificar o motivo sem o uso de caracteres especiais.



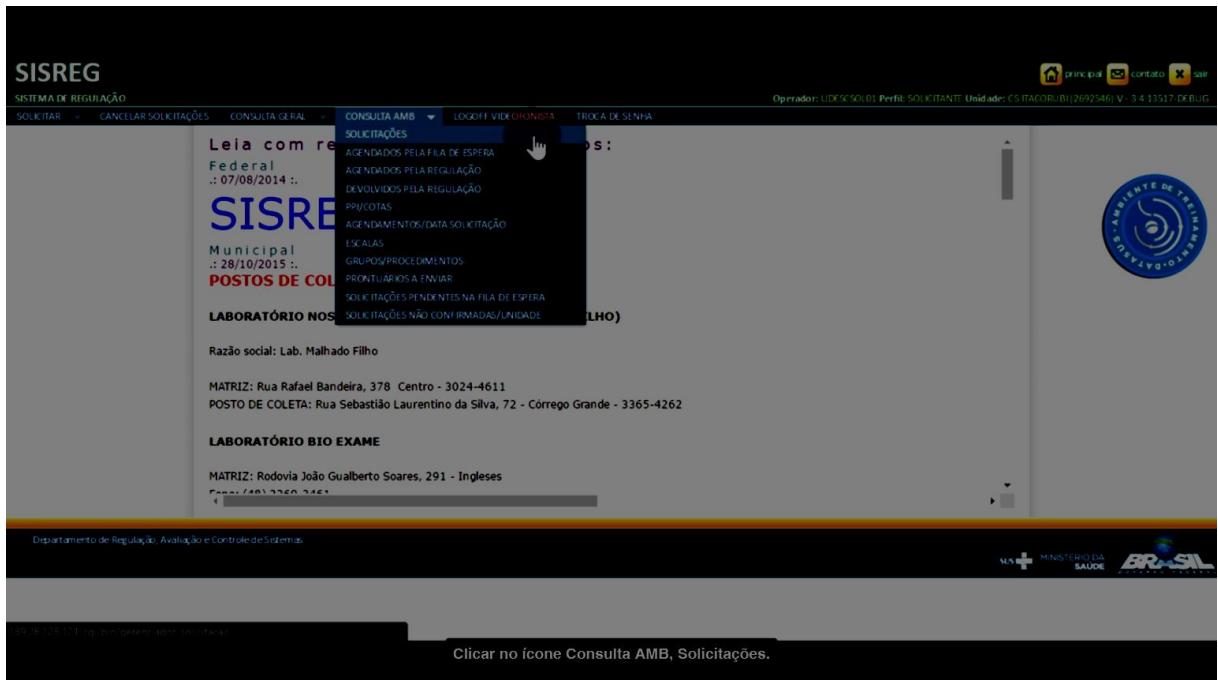
Departamento de Regulação, Avaliação e Controle de Sistemas

SUS MINISTÉRIO DA SAÚDE BRASIL

Vídeo 8- “Consulta Ambulatorial”.

Link: <https://vimeo.com/191883614>

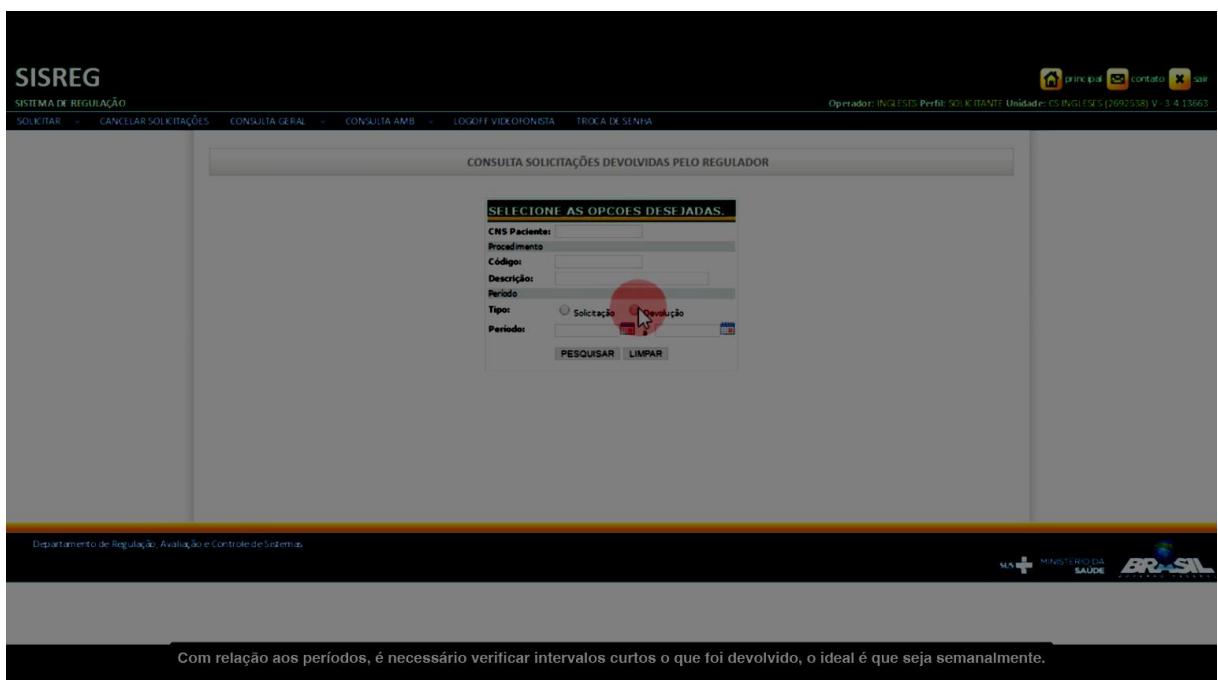
Para o perfil Solicitante: seguindo a “seta”, ela irá para uma tela onde poderá fazer buscar, pelo código de solicitação, pelo CNS do paciente, pelo nome do paciente, pelo CNES do solicitante ou pelo CNES do executante, após aparecer o resultado da busca, os procedimentos podem ser solicitadas, canceladas ou agendadas, conforme o que o solicitante precisa executar.



Vídeo 9 - “Verificação dos procedimentos devolvidos pela Regulação”.

Link: <https://vimeo.com/191885438>

Perfil Solicitante: onde seguindo os passos chegará a tela de devolvidos pela regulação e selecionando a opção “Devolução”, o solicitante verá o que foi devolvido pela regulação, importante reforçar que esse procedimento deve ser feito em intervalos curto e a ideia é que seja semanalmente.



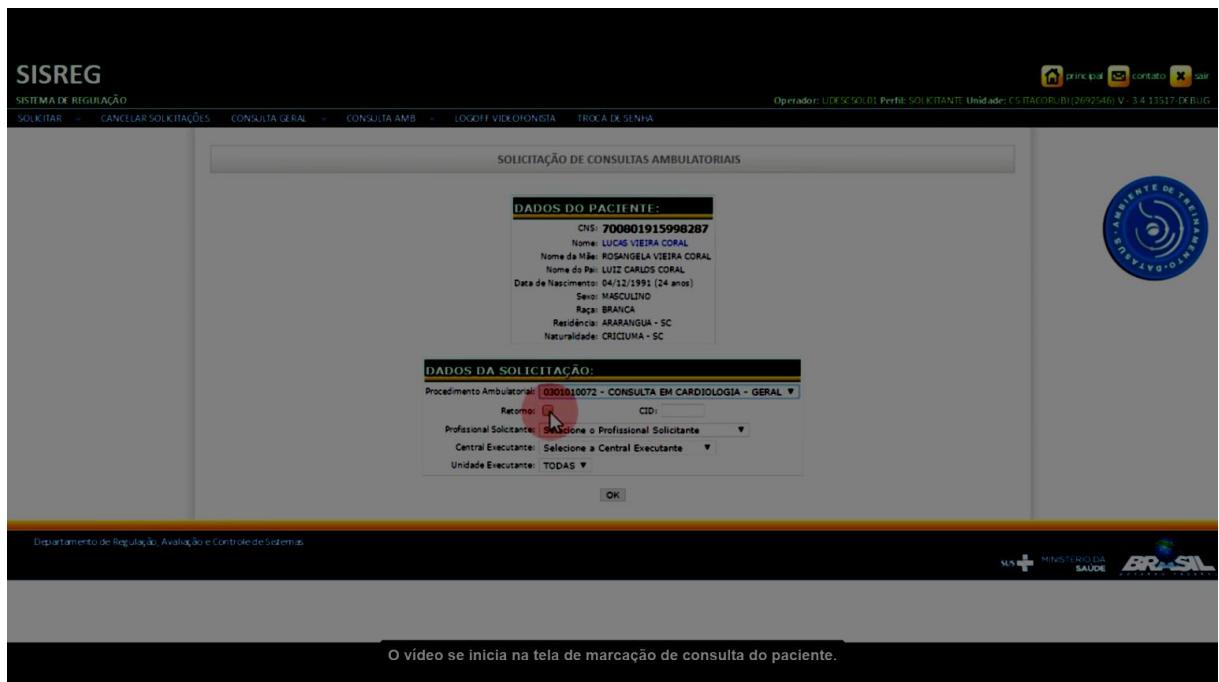
Com relação aos períodos, é necessário verificar intervalos curtos o que foi devolvido, o ideal é que seja semanalmente.

Vídeo 10 - “Marcando retorno”.

Link: <https://vimeo.com/191887748>

O Solicitante será, pelo vídeo, encaminhado para a tela de marcação de consulta, onde deverá clicar na opção “Retorno” e seguir os devidos procedimentos de preencher a CID, o profissional Solicitante, a Central Executante e de sempre deixar “TODAS” na Unidade Executante; aparecerá o que estará disponível, em tela.

Frisa-se que as especialidades 100% reguladas terão seus retornos feitos pela regulação e que as datas de retorno devem obrigatoriamente avisadas ao paciente. Por fim, será gerado uma Chave de Confirmação e a autorização deverá ser impressa e entregue ao paciente.

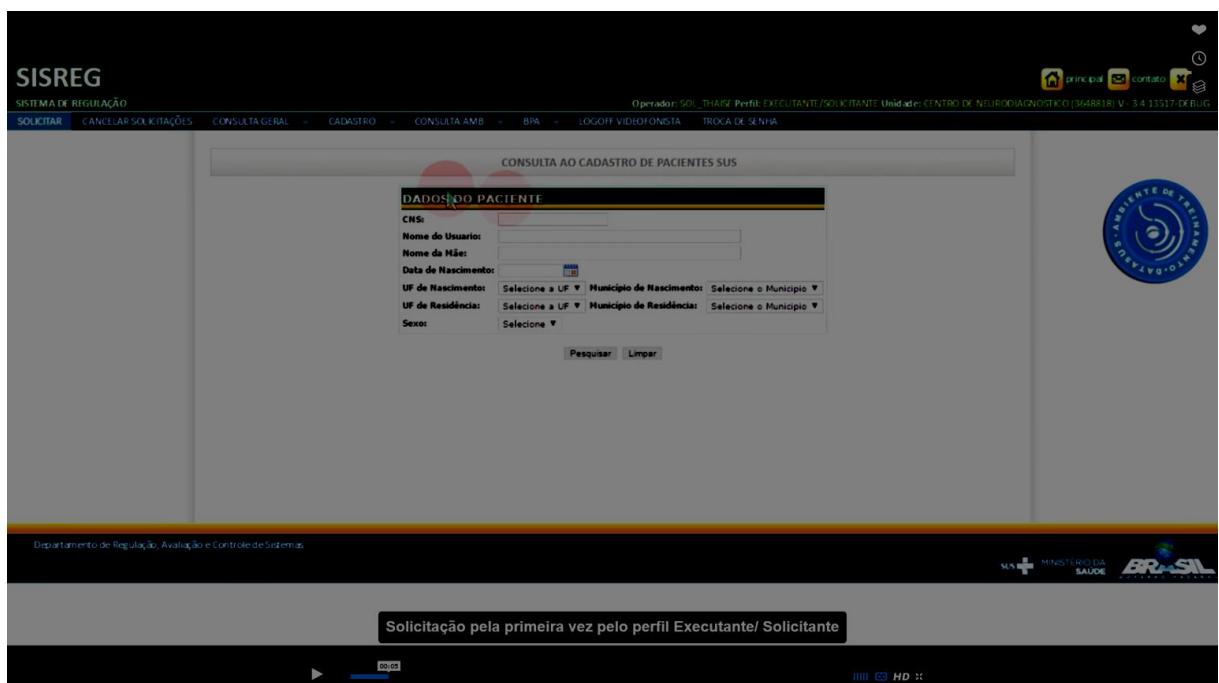


Vídeo 11 - “Solicitação pelo perfil executante/solicitante”.

Link: <https://vimeo.com/191960157>

Para perfil Executante/Solicitante que esteja solicitando pela primeira vez, o vídeo demonstra como obter os dados do paciente, indicando que devem ser

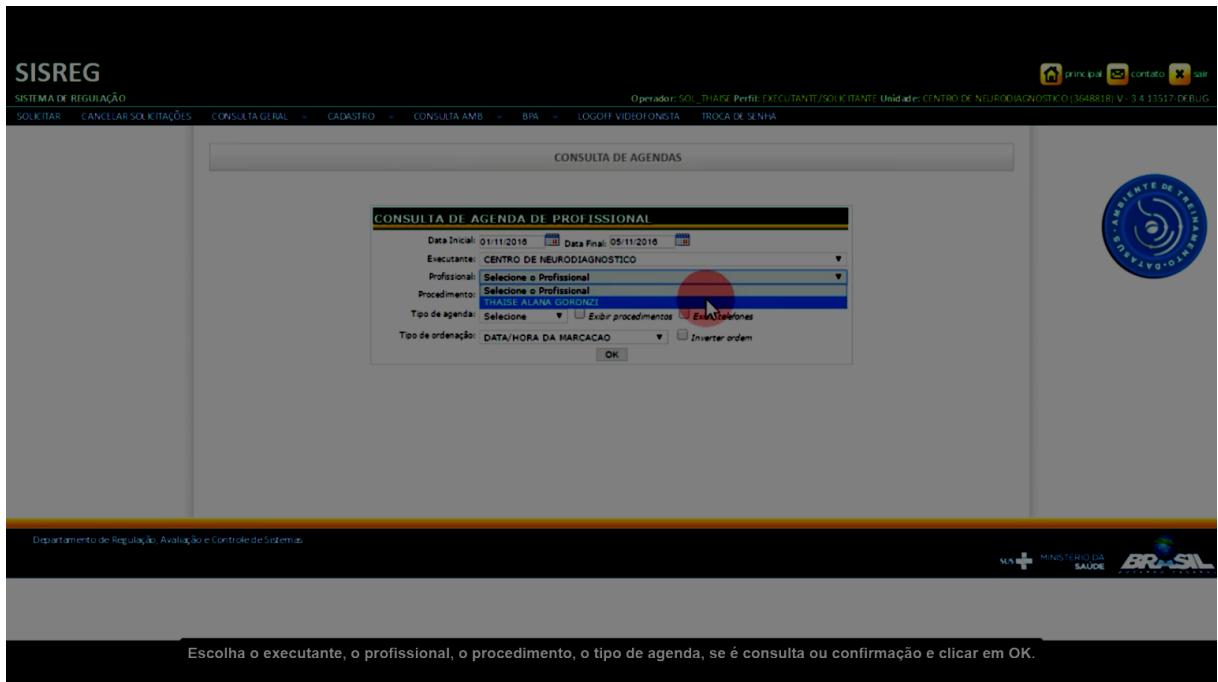
verificados os dados do mesmo e preenchido a CID, Profissional Solicitante, a Central Executante e a Unidade Executante sempre deixar “TODAS”, nesse caso não há retorno, e depois de marcada deve seguir os passos de imprimir e entregar ao paciente a autorização que será gerada.



Vídeo 12 - “Consulta e confirmação de agenda”.

Link: <https://vimeo.com/192982360>

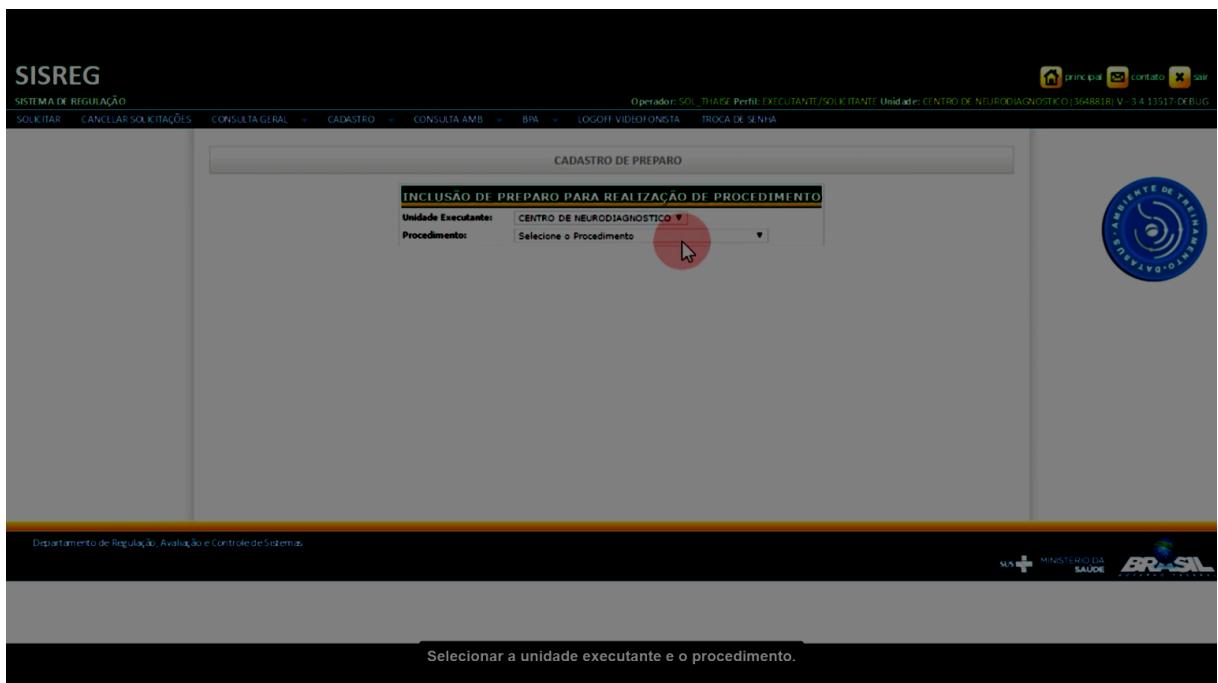
Para perfil Executante/Solicitante: Para o processo de consulta e confirmação de agenda deve clicar em consulta ambulatorial, na página que irá de abrir e clicar em impressão e depois em confirmação de agenda, ver a data final e inicial da pesquisa, pois há profissionais que trabalham aos finais de semana e clique em confirmar, na próxima página deve se escolher o executante, o profissional, o procedimento, o tipo de agenda e se a é consulta ou confirmação, clicando ok ao término. Deve se verificar se os dados e o que será marcado está correto, depois botar o tipo de agenda em confirmação e botar “ok”, preencher com a chave de consulta e clicar em confirmar para agendar, repetindo o procedimento para todos os usuários.



Vídeo 13 - "Como marcar preparos para procedimentos"

Link: <https://vimeo.com/191967333>

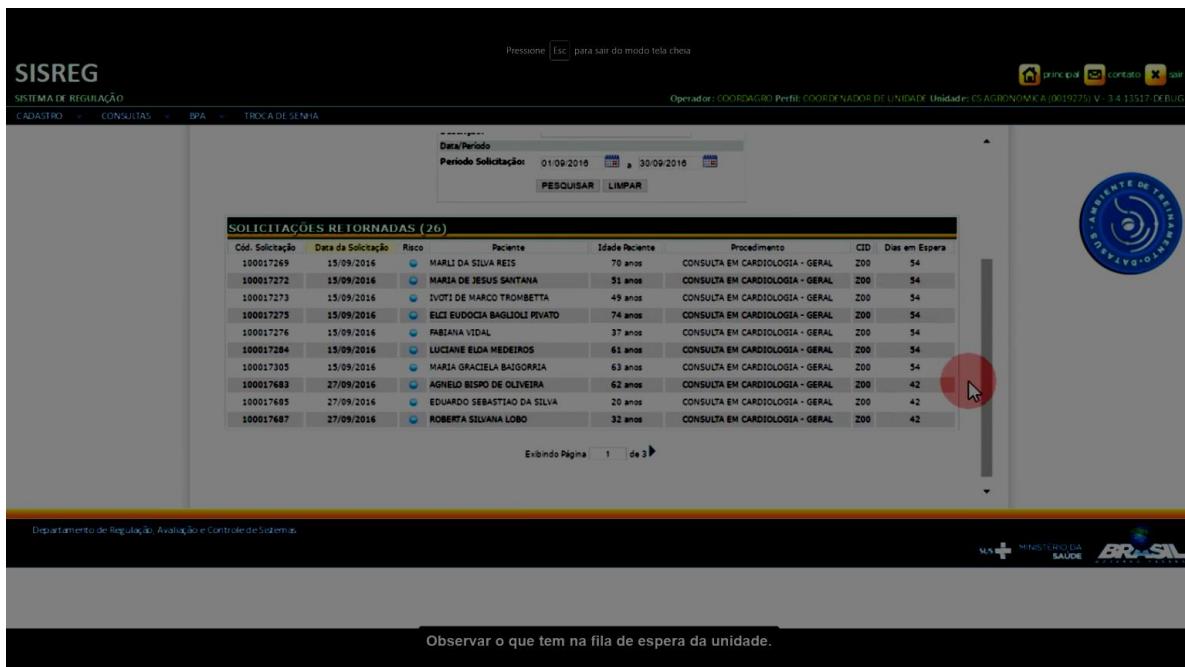
Para perfil Executante/Solicitante: Para marcar os preparos para o procedimento, é necessário se clicar em cadastro, em seguida em preparo, selecionar a unidade executante quando aparecer a opção e o procedimento, ressaltando que é preciso preencher com os avisos de exames, consultas e preparo para alguns exames.



Vídeo 14- “Gestão da fila de espera - início”.

Link: <https://vimeo.com/191994921>

Após feito o login, para perfil Coordenador de unidade, clicar em cadastro e depois em gestão fila de espera, aparecendo a opção de pesquisa, esta que deve ser feita pelo período. Depois do período selecionado, deve-se clicar em pesquisar. Na página que se abrir, poderá ser observado o que tem na fila de espera da unidade, assim sendo possível ver os procedimento de alteração, cancelamento e reenvio, caso seja necessário.



Vídeo 15 - “Cancelamento de consulta pela Coordenação”

Link: <https://vimeo.com/192025848>

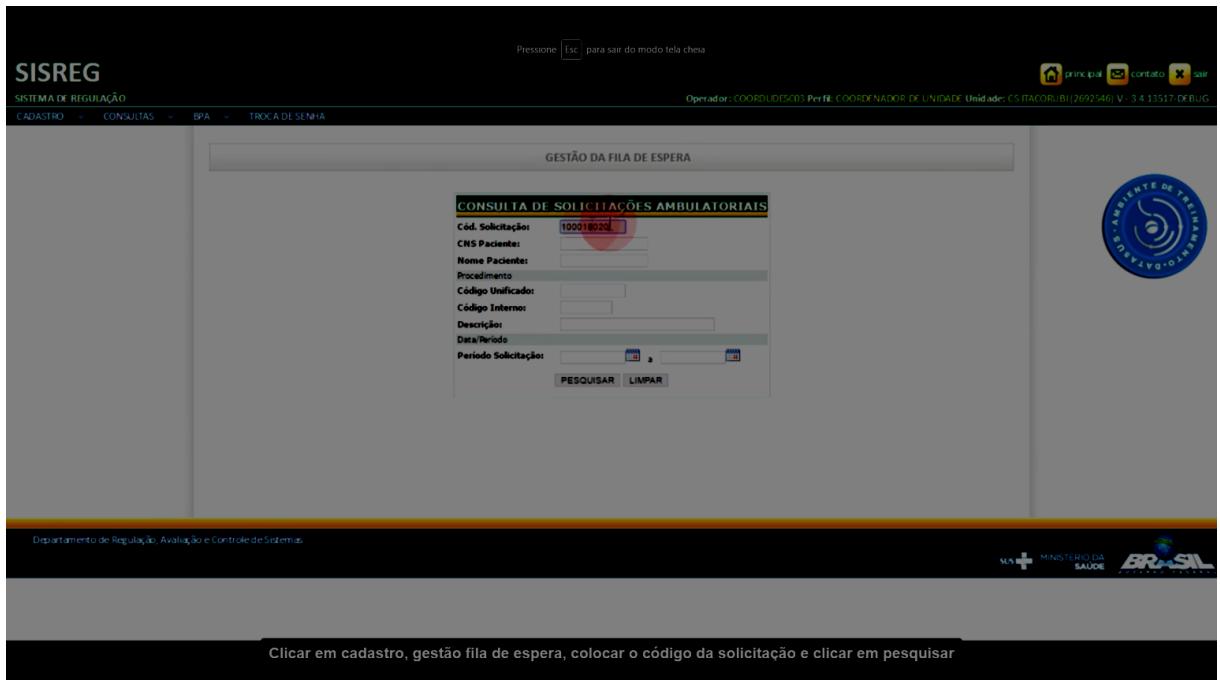
Para o cancelamento a partir da fila de espera, o coordenador de unidade deve preencher com cadastro e com a senha, quando carregada a primeira página, clicar em cadastro e posteriormente em gestão fila de espera, assim que aparecer a opção de colocar o código da consulta, preencher este campo e clicar em pesquisar, aparecerá as solicitações e deve se abrir a solicitação desejada. A página de abrir aparecerá a classificação de risco na qual nunca se deve mexer, que irá ser preenchida pelo regulador, assim indo direto para a situação da solicitação, clicando em cancelamento, este que deve ser sempre justificado, clicando em aplicar, irá aparecer a mensagem de confirmação.

Vídeo 16 - “Encaminhar para a Regulação”.

Link: <https://vimeo.com/192035740>

Para perfil coordenador de unidade, enviar para a Regulamentação, se deve clicar em cadastro, gestão fila de espera, na opção que aparece de colocar o código da solicitação e, após preenchido, clicar em pesquisar.

Assim que aparecer as solicitações, escolher a desejada, na tela que aparecer, terá a opção de escolher o tipo de solicitação, neste caso será escolhida o envio da solicitação, aparecendo um campo abaixo que deve ser preenchida com os dados clínicos do paciente, mais o nome do profissional e o registro de classe, clicando em aplicar ao término, enviando a solicitação para regulação.



Vídeo 17- “Inserir dados Clínicos”.

Link: <https://vimeo.com/193194698>

Para o processo de inserção dos dados clínicos, é necessário inserir o código da solicitação e clicar em pesquisa, logo após deve se escolher a solicitação desejada. Ao aparecer a tela selecionada, deve se ir até o final da página e escolher novamente a opção dados clínicos, logo abrirá um campo para inserir os dados clínicos, confirmado abrirá uma tela que os dados clínico foram inseridos com sucesso.

Clicando em “OK” na confirmação da inclusão dos dados clínicos, abrirá uma pagina com as informações e já irá constar nas informações.

SISREG
SISTEMA DE REGULAÇÃO

CADASTRO CONSULTAS BPA TROCA DE SENHA

Operador: COORDDESC03 Perfil: COORDENADOR DE UNIDADE Unidade: CS ITACORUBI(2692546) V - 3.4.13517-DEBUG

Operador: COORDDESC03 Data: 25/10/2016 Hora: 10:18 Status: PENDENTE

Justificativa: INSERIR DADOS CLÍNICOS + NOME DO PROFISSIONAL + REGISTRO DE CLASSE

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

Prioridade da Solicitação:

- Prioridade Zero - Emergência, Necessidade de Atendimento Imediato
- Prioridade 1 - Urgência, Atendimento o Mais Rápido Possível
- Prioridade 2 - Prioridade Não Urgente
- Prioridade 3 - Atendimento Eletrivo.

Justificativa:

SITUAÇÃO DA SOLICITAÇÃO:

MARCAR ENVIAR REGULAMENTO DADOS CLÍNICOS CANCELAR

VOLTAR APlicar

Departamento de Regulação, Avaliação e Controle de Sistemas

MINISTÉRIO DA SAÚDE BRASIL

E em "situação da solicitação", escolher a opção: "dados clínicos".

REFERÊNCIAS

AQUINO, Deyse Ilza de. **COMPLEXO REGULADOR DE FLORIANÓPOLIS**: Gestão do acesso da atenção especializada do Sistema Municipal de Saúde de Florianópolis. Disponível em: <<http://gsp.cursoscad.ufsc.br/wp/wp-content/uploads/2013/02/Anais-GSP-Vol-1-Artigo-5.pdf>>. Acesso em: 19 de nov. de 2016.

PREFEITURA DE FLORIANÓPOLIS. Secretaria Municipal de Saúde. **Boas Práticas**: 1ª Edição do Prêmio de Boas Práticas em Saúde de Florianópolis. Disponível em: <http://www.boaspraticasemsaudade.yolasite.com/resources/BP_1%C2%BA_Ed/Oral/Pr%C3%A1tica%20T43.pdf>. Acesso em: 21 de nov. de 2016.

PREFEITURA DE FLORIANÓPOLIS. Secretaria Municipal de Saúde. **Plano Municipal de Saúde 2014 - 2017**. Disponível em: <http://www.pmf.sc.gov.br/arquivos/documentos/pdf/08_08_2014_9.04.33.e92b012366d98083589e4d546c7691d1.pdf>. Acesso em: 20 de nov. de 2016.

PREFEITURA DE FLORIANÓPOLIS. Secretaria Municipal de Saúde. **REGIMENTO INTERNO DE 2010**. Disponível em:

<http://portal.pmf.sc.gov.br/arquivos/arquivos/pdf/22_10_2010_11.24.38.fc717b2df16e3fad159f4f3d33b3b550.pdf>. Acesso em: 18 de nov. de 2016.

PREFEITURA DE FLORIANÓPOLIS. Secretaria Municipal de Saúde. **RELATÓRIO DE GESTÃO - PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2015**. Disponível em:

<http://www.pmf.sc.gov.br/arquivos/documentos/pdf/05_05_2016_12.46.24.f2045bcb43ff865488b1d887e98af4a0.pdf>. Acesso em: 20 de nov. de 2016.

Regulação da assistência em saúde em Florianópolis: a consolidação dos princípios do SUS. SMS: Florianópolis, 2012.