



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
FACULDADE DE MEDICINA
NÚCLEO DE SAÚDE PÚBLICA
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DO TRABALHO E DA EDUCAÇÃO EM SAÚDE**

MARLUCIA MARIA DA SILVA

**EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE: UMA FERRAMENTA PARA OS
TRABALHADORES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE MAR VERMELHO-AL.**

Maceió
2016

MARLUCIA MARIA DA SILVA

**EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE: UMA FERRAMENTA PARA OS
TRABALHADORES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE MAR VERMELHO-AL.**

Projeto de intervenção apresentado como requisito parcial, para obtenção do título de especialista em Gestão do Trabalho e da Educação em Saúde pela Universidade Federal de Alagoas – UFAL.

Orientadora: Prof.^aMs. Maria Quitéria Pugliese de Moraes Barros

Co-orientadora: Teresa Carvalho dos Anjos

Maceió
2016

Catálogo na fonte
Universidade Federal de Alagoas
Biblioteca Central
Divisão de Tratamento Técnico

Bibliotecária Responsável: Helena Cristina Pimentel do Vale

- S586e Silva, MarluCIA Maria da.
Educação permanente em saúde : uma ferramenta para os trabalhadores de saúde do município de Mar Vermelho-AL / MarluCIA Maria da Silva. – 2016.
38 f. : il.
- Orientadora: Maria Quitéria Pugliese de Moraes Barros.
Coorientadora: Teresa Carvalho dos Anjos.
Monografia (Especialização em Gestão do Trabalho e da Educação em Saúde) – Universidade Federal de Alagoas. Faculdade de Medicina. Núcleo de Saúde Pública. Maceió, 2016.
- Bibliografia: f. 34-35.
Anexos: f. 36-38.
1. Educação permanente. 2. Trabalhadores de saúde - Formação. 3. Secretaria Municipal de Saúde – Mar Vermelho (AL). I. Título.

CDU: 614.253 (813.5)

RESUMO

O presente projeto se propõe a implantar o Núcleo de Educação Permanente em Saúde (NEPS) na Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de Mar Vermelho - Alagoas. A partir de levantamentos da Ouvidoria de Saúde do município, compreendeu-se a necessidade de analisar a formação dos profissionais e de propor ações de Educação Permanente em Saúde (EPS), com o intuito de que estes possam buscar a reflexão crítica sobre suas práticas no dia a dia do trabalho. A EPS é um processo pedagógico que possibilita dentro do ambiente do trabalho uma transformação nas relações interpessoais, na organização do trabalho e na melhoria dos serviços ofertados à população. Outro ponto importante ao trabalhar as ações desta política é a participação da comunidade. Nesse sentido o projeto vem contribuir para o fortalecimento do desenvolvimento da formação dos trabalhadores de saúde que estão na ativa e fazê-los protagonista deste processo, na certeza de que, fazer saúde requer um aprendizado constante. Conclui-se que a nova concepção de saúde, não se reduz ao binômio saúde/doença, exige refletir sobre a EPS como uma ferramenta formativa de impacto positivo sobre a saúde dos gestores, profissionais e usuários no âmbito do SUS.

Palavras-chave: Educação Permanente. Trabalhadores de Saúde.

ABSTRACT

This Project proposes to set the permanent Education in Health Care Center (PEHCC) at the Municipal Health Secretary from Mar Vermelho – Alagoas. From surveys of the Municipal Health Ombudsman it was understood the need of analyze the professional training and to propose actions of Education in Health Care (EHC), in order to enable those to pursue critical reflection about their routine at work. The EHC is a pedagogic process that allows within the work environment a change in the interpersonal relationships, organization and optimization of the services offered to the population. Another important point as working the actions of this policy is the community participation. In this sense the project comes to contribute to the strengthening of the development of health professionals training who are working and turning them into the protagonists of this process, certain that making health works is a constant learning. We conclude that the new conception of health care is not limited to health/disease binomial, instead it requires reflection about how EHC as a training tool with positive impact on the welfare of managers, professionals and users of SUS.

Keywords: Permanent Education. Health Care Professionals.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Municípios que fazem parte da 4ª Região de Saúde do Estado de Alagoas.	18
Figura 2 - Mapa localização das Equipes de Estratégias de Saúde da Família	20

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Regime de atendimento	20
Quadro 2 - População assistida pelo município de Mar Vermelho dez/2014	23
Quadro 3 - Diabéticos cadastrados no município	24
Quadro 4 – Hipertensos cadastrados no município	24
Quadro 5– Cronograma do Projeto de Intervenção	30
Quadro 6 – Orçamento dos recursos necessários	31
Quadro 7– Resumo do Plano de Intervenção	32

LISTA DE SIGLAS

ACS – AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE

CFB – CONSTITUIÇÃO FEDERAL BRASILEIRA

CORA – COMPLEXO REGULADOR

DOGES – DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA-GERAL DO SUS

EPS – EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA

MS – MINISTÉRIO DA SAÚDE

NASF – NÚCLEO DE APOIO A SAÚDE DA FAMÍLIA

NEPS - NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE

SMS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

PDR – PLANO DIRETOR DE REGIONALIZAÇÃO

PNEPS – POLÍTICA NACIONAL DE EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE

PPI – PACTUAÇÃO PROGRAMADA INTEGRADA

PNH – POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO

PSE – PROGRAMA SAÚDE NA ESCOLA

SNO – SISTEMA NACIONAL DE OUVIDORIA

SUS – SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

UBS – UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE

SUMÁRIO

1 IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO	9
2 INTRODUÇÃO	10
2.1 Fundamentação Teórica	11
2.2 Justificativa	16
2.3 Problema de Pesquisa	17
3 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	17
3.1 Descrição do campo empírico	17
3.2 Estrutura física do local	22
3.3 Perfil da comunidade atendida	23
Dados norteadores da pesquisa	24
Situação problema	25
4 OBJETIVOS	27
4.1 Objetivo Geral	27
4.2 Objetivos Específicos	27
5 MÉTODO	27
5.1. Proposta de projeto de intervenção	27
5.2 Cronograma	30
5.3 Acompanhamento do projeto de intervenção	30
5.4 Orçamento	31
6 QUADRO RESUMO DO PLANO DE INTERVENÇÃO	32
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
REFERÊNCIAS	34
ANEXOS	36

Nenhuma entrada de sumário foi encontrada.

1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

Título do Projeto:

Educação Permanente em Saúde: uma ferramenta para os trabalhadores de saúde do município de Mar Vermelho.

Unidade Organizacional:

Secretaria Municipal de Saúde e Unidade Básica de Saúde Humberto Gomes de Melo do Município de Mar Vermelho

Autores do projeto e respectivos cargos:

Marlucia Maria da Silva – Assistente Social

Contatos (e-mail e telefones):

marluciarth@hotmail.com

(82) 99116-8590

Área de Atuação:

Ouvidora do SUS da Secretaria Municipal de Saúde do Município de Mar Vermelho

2. INTRODUÇÃO

A abordagem da temática Educação Permanente em Saúde (EPS) é de grande necessidade para os profissionais já inseridos no âmbito do Sistema único de Saúde (SUS), sobretudo por haver certo desconhecimento sobre os propósitos desta política. Como objetivo geral o projeto propõe a implantação de um Núcleo de Educação Permanente em Saúde (NEPS), que venha a beneficiar os usuários e acompanhantes, através do fortalecimento das práticas dos profissionais de saúde da Secretaria Municipal (SMS) de Mar Vermelho. Elias (2009) defende que há uma fragilidade da prática de educação permanente no cotidiano das equipes de saúde da família e é necessário envolver os sujeitos envolvidos nessa estratégia; gestores, usuários, trabalhadores e instituições de ensino, para serem facilitadores da EPS.

Pactuada dessa forma, a criação de um núcleo de Educação Permanente trabalha com ferramentas que resultam em transformações significantes na organização do trabalho em saúde e vem a fortalecer o SUS.

Observa-se que há grande possibilidade para desenvolver atividades voltadas para Educação Permanente em Saúde (EPS) no âmbito da saúde em Mar Vermelho, visto que a força de trabalho já existe na SMS e nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) e alguns profissionais da atenção básica consideram importante a criação do NEPS e compreendem que a EPS é uma estratégia fundamental às mudanças de práticas nos serviços de saúde.

A Educação Permanente em Saúde se respalda na Portaria do Ministério da Saúde (MS) nº 1.996 de 20 de Agosto de 2007, onde diz que Política Nacional de Educação Permanente em Saúde (PNEPS) direciona o caminho do SUS para a organização de estratégias e políticas voltadas para a adequação da formação e qualificação dos trabalhadores de saúde. (BRASIL, 2007). A implantação de um NEPS facilitará as ações de EPS no cotidiano dos trabalhadores das UBS da Secretaria Municipal de Saúde de Mar Vermelho. Nessa perspectiva, Haddad (1994, p.9 *apud* MIYAMOTO, 2014 p.19) diz que a EPS pode ser definida como "a educação no trabalho, pelo trabalho e para o trabalho nos diferentes serviços, cuja finalidade é melhorar a saúde da população".

Mar Vermelho é um município que depende do SUS, como única cobertura de saúde, e apenas no atendimento de baixa complexidade da Política Nacional de Atenção Básica. Nesse sentido, este projeto se deu a partir da análise feita através

de levantamento in loco, conforme anexo I, a partir da demanda de reclamações no setor da Ouvidoria do SUS deste município, no qual a autora deste projeto está inserida profissionalmente. Constata-se um número relevante de reclamações, que se dão pelos conflitos entre os usuários e profissionais.

A inserção de ações de EPS nas UBS do Município de Mar Vermelho pode ser uma possibilidade de minimização de conflitos que surgem no cotidiano do trabalho, já que segundo Berg (2012, p. 18, apud Friedrich; Weber 2014, p. 2) “o conflito nos tempos atuais é inevitável e sempre evidente”. Nessa perspectiva outras melhorias nas relações interpessoais podem vir a acontecer, unidas a ações da Política de Humanização em Saúde, como discutir sobre a diretriz de acolhimento, que se dimensiona pela comunicação, entre outras propostas. Trabalhar-se-á neste projeto com os atores envolvidos no processo de produzir saúde, a partir de convite a gestores, trabalhadores e usuários do SUS da SMS.

Elegeu-se neste projeto viabilizar a criação do NEPS, a partir da inserção de ações de EPS na Unidade Básica de Saúde Dr. Humberto Gomes de Melo no Município de Mar Vermelho-AL, onde se instala a Secretaria Municipal de Saúde.

Esta estratégia intenciona atrair os sujeitos inseridos neste espaço, para de forma coletiva, inovar as práticas profissionais de saúde, o que contribuirá para um ambiente menos conflituoso, na certeza de que a existência de conflitos no âmbito de saúde desencadeia na produção de doenças.

Através de coletas de dados para a construção do referido projeto, em conversas com alguns profissionais de saúde da instituição, constata-se que alguns trabalhadores desconhecem a EPS, sua importância e suas contribuições para melhoria nos serviços. Dessa forma, como questionamento norteador desse projeto, se deu as seguintes perguntas: Quais as razões para a implantação do NEPS na SMS de Mar Vermelho? Qual a melhor forma para sua implantação, visto que no espaço da SMS, se instala a UBS Humberto Gomes de Melo de Mar Vermelho?

2.1 Fundamentação Teórica

A Ouvidoria SUS é um canal democrático que fomenta a participação social, e faz a mediação entre as necessidades do usuário e os gestores do SUS (BRASIL, 2016).

De acordo com as bases legais, as ouvidorias passam a assegurar ao cidadão a oportunidade de participação na gestão pública em saúde, apoiando-se nos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde ofertados pelo SUS, como expressa a Constituição Federal Brasileira (CFB) de 1988 em seu art. 197,

São de relevância pública as ações e serviços de saúde, cabendo ao poder público dispor, nos termos da lei, sobre sua regulamentação, fiscalização e controle, devendo sua execução ser feita diretamente ou através de terceiros e, também, por pessoa física ou jurídica de direito privado. (BRASIL, 1988).

Outra base legal para respaldar a criação das ouvidorias nos municípios brasileiros é a lei 8142/90, quando reza em seu art. 1º no inciso I sobre a conferência de saúde e no II sobre o conselho de saúde (BRASIL, 1990).

O Departamento de Ouvidoria-geral do SUS (DOGES) foi criado através do Decreto nº 4.726, em junho de 2003 (BRASIL, 2016) e a Ouvidoria do SUS de Alagoas implantada através da Portaria nº 133, de 11 de maio de 2010 pela Diretoria de Gestão e Participação Social da Secretaria de Estado da Saúde. (ALAGOAS, 2010) e entre suas atribuições, o DOGES,

Organiza as manifestações colhidas que retratam o serviço público, elabora relatórios gerenciais ou temáticos e direciona-os para gestores e organismos de controle social [...] O DOGES tem como objetivo ampliar e consolidar o Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS (SNO), ou seja, a formação de uma rede de ouvidorias que compartilhe a mesma concepção de trabalho eficaz e humanizado, contribuindo para a melhoria do Sistema Único de Saúde. (BRASIL, 2016)

A comunidade de Mar Vermelho se manifesta e expõe suas inquietações, através de sugestões, denúncias, reclamações, elogios, informação e solicitação, seja de forma pessoal, por e-mail ou através das caixas de sugestões existentes nas UBS do município. O usuário pode fazer suas reclamações e decidir sobre querer ou não se identificar.

As demandas são analisadas e encaminhadas para as coordenações competentes, tais são denominadas de redes. Compete ao Ouvidor - representante legal do cidadão, respeitar os prazos máximos para a conclusão das demandas que poderá ser até (90) dias. Este profissional tem como atribuições principais saber ouvir e compreender as razões que levaram o usuário recorrer à Ouvidoria.

Na análise das demandas, observa-se que existem situações de conflitos nas relações entre usuários e profissionais SMS e nas UBS, e que tanto a ouvidoria quanto os serviços de saúde devem ser capacitados para lidar cotidianamente com as subjetividades que permeiam os lócus que produzem saúde. Nessa perspectiva este projeto traz a importância da inserção da Educação Permanente em Saúde (EPS), no setor aqui referenciado. Nesse sentido Ceccim (2004) afirma que,

Tomar o cotidiano como lugar aberto à revisão permanente e gerar o desconforto como lugares “como estão/como são”, deixar o conforto com as cenas “como estavam/como eram” e abrir os serviços como lugares de produção de subjetividade, tomar as relações como produção, como lugar de problematização, como abertura para a produção e não como conformação permite praticar contundentemente a Educação Permanente em Saúde. (p.6)

Entretanto, compreender e saber lidar com todas as subjetividades que entorna os espaços e os sujeitos que estão inseridos no Sistema Único de Saúde – SUS requer uma gama de habilidades individuais, para poder garantir relações menos conflituosas, hoje tão evidentes. Isto só é possível com aprendizados, tais propostos pela Política de Educação Permanente em Saúde, que carrega uma definição, como afirma Ceccim (2004)

pedagógica para o processo educativo que coloca o cotidiano do trabalho – ou da formação – em saúde em análise, que se permeabiliza pelas relações concretas que operam realidades e que possibilita construir espaços coletivos para a reflexão e avaliação de sentido dos atos produzidos no cotidiano. A Educação Permanente em Saúde, ao mesmo tempo em que disputa pela atualização cotidiana das práticas segundo os mais recentes aportes teóricos, metodológicos, científicos e tecnológicos disponíveis, insere-se em uma necessária construção de relações e processos que vão do interior das equipes em atuação conjunta [...] (p.1).

As relações interpessoais nos ambientes de saúde, hoje uma discussão relevante no mundo acadêmico, visam à melhoria nas práticas profissionais em saúde, e requer ser abordada neste projeto, ainda que de forma sucinta. A capacidade de mediar conflitos nas relações internas nos lócus que produzem saúde pode ser adquirida através de ações em EPS e é fundamental, como explica Spagnol (et. al. 2010).

o processo de mediar um conflito torna-se fundamental quando aplicado com efetividade às situações conflituosas, a fim de encontrar a solução mais adequada. Portanto, o mediador necessita seguir alguns princípios: ter credibilidade, ser imparcial, apresentar conhecimento da situação, ser leal e flexível nas atitudes, ter clareza na linguagem e confidencialidade no processo de mediação.(p. 804).

Durante a construção do SUS, muitas políticas vêm sendo criadas, com o intuito de fortalecer as relações no trabalho, melhorar a formação profissional e consequentemente transformar as formas de trabalho no âmbito da saúde, como reza o Art. 1º da Política Nacional de Educação Permanente (PNEPS), legitimada no art. 5º da Constituição Federal de 1988 e na Lei Orgânica da Saúde nº 8080/90, tal foi instituída em fevereiro de 2004, através da Portaria 198/GM/MS. Nessa perspectiva busca estapolítica que, segundo Amestoyetal (2008, p. 2)“estimulando a atuação crítica, reflexiva, compromissada e tecnicamente eficiente, o respeito às características regionais e às necessidades específicas de formação dos trabalhadores”.

Portanto, a Educação Permanente, entre outras definições, pode ser compreendida também como aprendizagem no trabalho, onde o aprender e o ensinar se incorporam ao cotidiano das organizações e ao trabalho [...] baseia-se na aprendizagem significativa e na possibilidade de transformar as práticas profissionais.(BRASIL, 2007).

Em vista do que se propõe a EPS, se criará o NEPS no município de Mar Vermelho, que pretende iniciar as ações na UBS Dr. Humberto Gomes de Melo, para que o cotidiano dos profissionais de saúde venha tornar-se menos pesado, diante da complexidade que é executar as práticas profissionais em saúde, em um espaço, onde funciona também a SMS.

É importante que os profissionais reconheçam que o conhecimento puramente técnico não é o suficiente para exercer suas práticas e que a implantação das ações da EPS servirá como uma ferramenta eficaz no seu dia a dia. Nesse contexto Luz (2010) afirma que,

A Educação Permanente pode possibilitar que os profissionais repensem suas práticas e condutas, entendam o processo de trabalho no qual estão inseridos, busquem novas estratégias de intervenção e, além disso, pode fazer com que superem as dificuldades individuais e coletivas no trabalho. (p.13).

O profissional de saúde se depara com situações, nas quais são imbricadas subjetividades, que muitas vezes desempenhar suas funções torna-se uma missão não tão simples. A criação da PNEPS vem em seu Art. 6º inciso II

Articular instituições para propor, de forma coordenada, estratégias de intervenção no campo da formação e desenvolvimento dos trabalhadores, à luz dos conceitos e princípios da Educação Permanente em Saúde, da legislação vigente, e do Plano Regional para a Educação Permanente em Saúde, além do estabelecido nos Anexos a esta Portaria. (BRASIL, 2007).

Em face ao exposto, a EPS norteia a organização de estratégias voltadas para a adequação da formação e qualificação dos trabalhadores de saúde às necessidades de saúde da população, e, que isto possa acontecer de forma satisfatória para todos.

Entretanto, para que esta proposta se efetive é necessário se utilizar das concepções do princípio organizacional do SUS; o controle social participativo, tal tem como premissa o compromisso social com o que se determina para a sociedade.

A Educação Permanente pode acontecer em qualquer espaço e por todos os sujeitos que visam as melhorias dos serviços de saúde, assim como uma melhor qualidade de vida. Nesse sentido é importante que os profissionais de saúde, gestores e usuários do SUS estejam ativos nessas ações, certo de que atrair os profissionais para esta proposta requer parcerias de outras políticas como a Política Nacional de Humanização (PNH).

A busca pela qualidade e reorganização dos serviços deve ser uma constante, e sabe-se que exige transformações individuais. Há dificuldades na implantação das políticas de transformações, uma vez que os profissionais alegam sobrecarga de serviços, falta de tempo e apesar de tantos cursos ofertados, as coisas continuam da mesma forma no ambiente de trabalho, entre outros fatores. Isto pode ser entendido como a falta de compreensão do que é Educação Permanente em Saúde e Educação Contínua, que segundo Luz (2010) é,

através da educação continuada, que se adquire saberes que não condizem com a realidade de seu trabalho o que difere dos processos bem conduzidos de educação permanente em saúde, realizada através de reflexões sobre as práticas de serviço da equipe. Não devemos excluir as capacitações, mas sim incluir a

educação permanente em saúde em nosso planejamento para que, através desses processos, os profissionais possam refletir sobre suas práticas e perceber o que precisa ser melhorado (p.12).

É necessário que a busca pela qualidade dos serviços de saúde seja de forma pactuada e compreendida por todos como uma proposta que vem a promover melhorias não apenas nos serviços, mas nas relações interpessoais, o que colabora para uma melhor qualidade de vida no trabalho. Pois como Luz afirma Ceccim (2005)

A Educação Permanente em Saúde pode corresponder à Educação em Serviço, quando a última sugere que a pertinência dos conteúdos, instrumentos e recursos para a formação técnica sejam submetidos a um projeto de mudanças institucionais ou de mudança de orientação política das ações prestadas em dado tempo e lugar. Pode corresponder à Educação Continuada, quando esta pertence à construção objetiva de quadros institucionais, voltada especificamente a cada profissão, em tempo e lugar específicos. (*apud* LUZ 2010, p. 13).

Diante do exposto, se propõe através deste projeto implantar o Núcleo de Educação Permanente em Saúde (NEPS) junto a Secretaria Municipal de Saúde de Mar Vermelho-AL e iniciar as ações de EPS na Unidade Básica de Saúde Dr. Humberto Gomes de Melo, tal execução de seus serviços no mesmo espaço, o que requer uma melhor organização dos serviços ofertados, pela proximidade que existe entre gestor, profissionais e usuários.

2.2 – Justificativa

Atualmente há uma grande preocupação com o atendimento em saúde no âmbito do SUS. No campo acadêmico, nos movimentos sociais, assim como para os gestores, vem se buscando estratégias para fortalecimento desse sistema. Em face disto, é através da EPS, inserida no cotidiano do trabalho em saúde que os trabalhadores e profissionais de saúde podem ter uma reflexão crítica sobre suas práticas. A EPS, através de suas ações possibilita dinamizar o trabalho em saúde, um aporte necessário para os sujeitos envolvidos no processo, se descobrirem como transformadores sociais.

A abordagem dessa temática foi estimulada a partir dos conteúdos ministrados no Curso de Especialização em Gestão do Trabalho e da Educação em Saúde, o que despertou o interesse para a implantação desse projeto.

A criação do NEPS contribuirá para a organização do trabalho e consequentemente na melhoria das relações interpessoais na Secretaria Municipal de Saúde e Unidade Básica de Saúde Dr. Humberto Gomes de Melo no município de Mar Vermelho. As ações serão aplicadas no cotidiano dos trabalhadores do município, de forma pactuada com gestores, coordenadores, profissionais da saúde e usuários, com um olhar voltado para gestão de trabalho na saúde segundo análise do levantamento que se encontra no ANEXO I. A intervenção proposta irá melhorar nas demais ações voltadas para política de saúde, também visa o aprimoramento pessoal, quanto profissional de toda a equipe de saúde do município.

2.3 - Problema de pesquisa.

A sede da Secretaria de Saúde e a UBS Humberto Gomes de Melo de Mar Vermelho recebem uma demanda significativa de usuários a serem atendidos diariamente e é a partir da forma de atendimento que os conflitos se dão. Com base na coleta de dados feita pela Ouvidoria do SUS do município, conforme Anexo I, verificou-se que as práticas de EPS não são realizadas e que há certo desconhecimento sobre esta ferramenta, o que pode acarretar na precarização nas relações de usuários, trabalhadores e profissionais de saúde.

3 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

3.1 Descrição do Campo Empírico

Mar Vermelho é um município do Estado de Alagoas que fica localizado a 110 quilômetros de distância da capital alagoana – Maceió. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) a população de Mar Vermelho é de 3.622 habitantes. Sua área ocupacional é de 91,55Km² (IBGE, 2010).



Figura 1– Municípios que fazem parte da 4ª Região de Saúde do Estado de Alagoas

Fonte: VIÇOSA (2013, p.12)

Diante do Plano Diretor de Regionalização de Saúde – PDR, Mar Vermelho faz parte da 4ª região de saúde, juntamente com os municípios de: Quebrangulo, Paulo Jacinto, Viçosa, Chã Preta, Pindoba, Cajueiro, Capela e Atalaia. É assistido pela Política de Atenção Básica, caracterizada como “um conjunto de ações de saúde no âmbito individual e coletivo, que abrangem a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação e a manutenção da saúde” (BRASIL, 2006, p. 2).

No município são realizados apenas procedimentos da atenção básica, os demais serviços são ofertados pelos municípios de médio e grande porte, os quais são referências para Mar Vermelho. Para Atenção de Média Complexidade a referência são os seguintes municípios: Viçosa, Cajueiro e Atalaia e para Atenção de Alta Complexidade são os municípios de Arapiraca e Maceió. Para atender a necessidade de deslocamento dos usuários o município de Mar Vermelho conta com duas ambulâncias básicas, sendo uma ambulância cidadã, tipo caminhonete L200 e uma Ducato que ficam a disposição dos usuários. Após passar pelo serviço de Atenção Básica, de acordo com a necessidade apresentada pelos usuários é que são encaminhados para os serviços de média e alta complexidade. A referência obstétrica de Mar Vermelho é o município vizinho, Viçosa. Porém, lá funciona apenas a oferta de partos normais. Não há estrutura para os demais partos e estes são encaminhados para Maceió, onde o serviço de Viçosa entra em contato com os hospitais ou clínicas especializadas referenciadas para tal atendimento.

O agendamento de consultas e exames por meio do Complexo Regulador (CORA) é feito diretamente pela UBS Dr. Humberto Gomes de Melo via internet, em consonância com a Programação Pactuada Integrada (PPI), o processo de planejamento, que define e quantifica as ações de saúde para população residente em cada território, bem como efetua os pactos intergestores para garantia de acesso da população aos serviços de saúde. Porém, de acordo com profissionais responsáveis por estes serviços na SMS, há uma ineficiência nos serviços ofertados, assim como falta de controle dos números de usuários que já foram beneficiados e de quantos permanecem na fila aguardando os serviços.

São poucos os usuários que procuram os serviços especializados privados, não ofertados pelo SUS no município de Mar Vermelho, mas por todas as dificuldades expostas na análise do campo empírico, alguns serviços especializados e urgentes, exigem serem realizados dessa forma. Não há no município um serviço de controle e avaliação para as consultas e exames marcados mensalmente pelo CORA, assim como os que estão na lista de espera. Para os municípios que dependem exclusivamente do SUS e apenas na esfera da Atenção Básica, há grande dificuldade para atendimento de média e alta complexidade. Esta situação gera os conflitos nas unidades e se torna mais evidente na UBS Dr. Humberto Gomes de Melo, por estar no mesmo espaço físico com a SMS.

Atualmente, a ouvidoria do SUS fica localizada na sede da Secretaria Municipal e Unidade Básica de Saúde Humberto Gomes de Melo. Na sala da Ouvidoria, existem caixas de sugestões nas UBS, o que ao ser analisadas as reclamações, objetiva-se minimizar o número de problemas identificados. Percebe-se que ainda há uma resistência tanto por parte dos profissionais como pela população usuária em utilizar-se desse canal de comunicação, que se faz tão importante. Isto pode se dar por ser um município pequeno, onde a população praticamente se conhece, apesar de serem instruídos sobre o sigilo e a ética profissional, e que a ouvidoria não venha cair no descrédito dessa população.

Mar Vermelho conta com duas Unidades Básicas de Saúde, sendo uma na zona urbana (Dr. Humberto Gomes de Melo) e a outra na zona rural (Posto de Saúde Boa Vista) e um Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF.

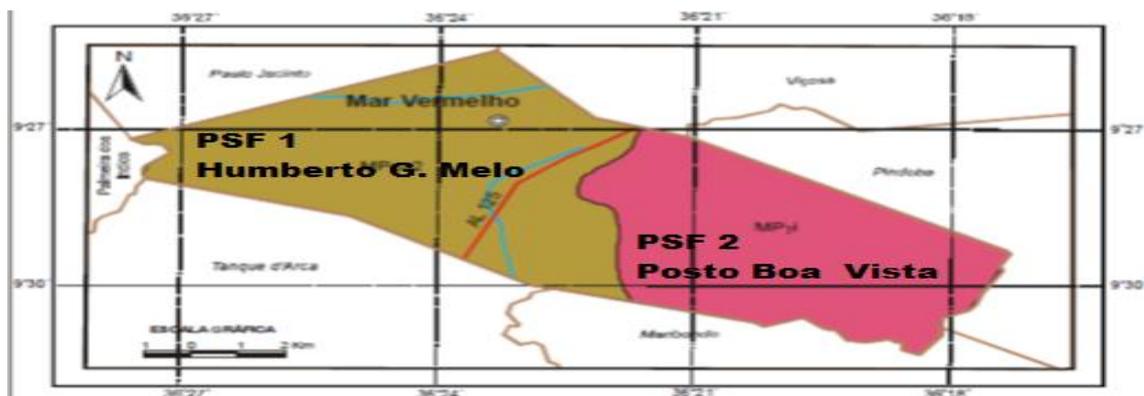


Figura 2 - Mapa localização das equipes de estratégias de saúde da família

Fonte: MAR VERMELHO (2013, p.14)

De acordo com os aspectos geográficos voltados para a saúde do município, sua sede está localizada no centro da cidade, e contempla toda população marvermelhense, com cobertura de 100% pelo SUS, que atende as comunidades, de acordo com um cronograma de atividades.

Existe também um laboratório de endemias e uma farmácia básica, ambos localizados na zona urbana. Existe na UBS Humberto Gomes de Melo, um horário de funcionamento especial, ou seja, plantão de 24 horas com Técnico de Enfermagem, auxiliar de serviços gerais, vigilantes motoristas, para melhor assistir a demanda que necessitar de atendimento como: aferição de pressão, administração de medicamentos (com prescrição médica), curativos ou encaminhamento para os municípios de referências. O quadro abaixo ilustra os serviços ofertados pelas UBS.

Quadro 1 - Regime de atendimento

UNIDADES DE SAÚDE/ESTABELECIMENTOS	REGIME DE ATENDIMENTO		PORTE E NATUREZA	
	Com Internação	Sem Internação	Nº de Leitos	Especialidades
Centro de Saúde Dr. Humberto Gomes de Melo	Não	Sim	Não	Sim
Posto de Saúde Boa Vista	Não	Sim	Não	Sim

Fonte: elaborado pela autora

Vale ressaltar que as normas de atendimentos são preconizadas pelo Ministério da Saúde, visto que a cobertura é feita pela Equipe Estratégia Saúde da Família (ESF), porém percebe-se que nem sempre as metas são cumpridas, já que apenas duas UBS não comportam toda a demanda. Isto faz com que a filosofia da

ESF seja descaracterizada, quanto da existência de filas e grande espera para agendamento de consultas básicas.

A Equipe Estratégia e Saúde da Família (ESF) 01, da zona urbana é composta por (01) uma médica generalista, (01) uma enfermeira, (01) uma Técnica de Enfermagem, (01) uma Auxiliar em Saúde Bucal, (01) uma Dentista e (06) seis Agentes Comunitários de Saúde(ACS). Desta equipe, com exceção da profissional de odontologia, os demais são do quadro efetivo de funcionários do município, ingressados através de concurso público realizado através do Projeto de Lei Municipal nº 09/1998. Porém, a profissional de odontologia pertence ao quadro de contratados, por tempo determinado de um ano, podendo ser renovado conforme as necessidades do município.

Já a equipe de Saúde e Estratégia da Família (ESF) 02, zona rural é composta por (01) uma médica generalista, (01) uma Enfermeira, (01) uma Técnica em Enfermagem, (01) uma Dentista, (01) uma Auxiliar em Saúde Bucal e (04) quatro ACS. Desta equipe, a Médica Generalista e a Técnica em Enfermagem fazem parte do quadro de funcionários contratados. Os demais são do quadro de efetivos. Portanto, contabilizamos que nas equipes de saúde existe um total de (20) vinte profissionais que fazem cobertura no município, conforme a distribuição anteriormente citada.

As consultas e visitas domiciliares são agendadas pelos respectivos ACS de suas áreas e micro áreas. Algumas especialidades médicas, como Dermatologia e Ginecologia são ofertadas quinzenalmente aos usuários. Psicólogos, Fisioterapeuta, Nutricionista e Assistente Social atendem semanalmente nas UBS, o que acarreta uma grande lista de espera.

Mar Vermelho tem se organizado de forma que atinja excelência na qualidade dos serviços de saúde, reordenando os processos de trabalhos assistenciais, de vigilância e de gestão. O organograma da Secretaria Municipal de Saúde, não é oficial, mas serve como norte na Instituição, conforme se apresenta em (Anexo II). Um dos desafios da gestão atual foi a mudança e reformas das unidades básicas de saúde que dão cobertura a população tanto na área urbana como na área rural, com uma proposta de aperfeiçoamento da estrutura organizacional, visando maior eficiência e agilidade nos processos de trabalhos e para isto, conta com as seguintes coordenações de: Atenção Básica; Promoção à Saúde; Núcleo de Apoio a Saúde da família (NASF); Assistência Farmacêutica; Epidemiológica; Programa

Saúde na Escola (PSE);Vigilância Sanitária;Vigilância Ambiental; Vigilância Alimentar e Nutricional e Saúde Bucal.

A Secretaria de Saúde, através da gestora da instituição juntamente com o Conselho Municipal de Saúde e as Coordenações acima supracitadas se reúnem para tomar as decisões e traçarem metas, sem a participação popular, bem como dos demais profissionais de saúde. As decisões se restringem aos grupos já anteriormente citados.

3.2 Estrutura Física do Local

A SMS e UBS Humberto Gomes de Melo funcionam no mesmo prédio, situado no centro do município de Mar Vermelho-AL, com uma estrutura de aproximadamente 620 m², área extensa e que há acomodação de qualidade para os profissionais da instituição, bem como, é de fácil acesso para todas as comunidades do município.

Esta UBS possui salas para atendimento ambulatorial nos serviços médicos com banheiro e ar condicionado, salas de enfermagem com banheiro e ar condicionado; odontológico com banheiro e ar condicionado; sala de imunização com ar condicionado e informatizada; farmácia com ar condicionado e informatizada; sala para as Endemias; sala para nutricionista e psicólogo; sala para o Serviço Social com banheiro e ar condicionado; Ouvidoria do SUS; Copa; Estar médico com banheiro, ar condicionado, televisão e frigobar; Estar dos motoristas com TV, ar condicionado e banheiro; Estar Técnico Enfermagem com TV, ar condicionado e banheiro, Sala para pequenos procedimentos (curativo e injeção); arquivo; banheiro masculino e feminino; uma recepção; sala para os ACS; Sala de fisioterapia com ar condicionado; sala de esterilização com ar condicionado; laboratório de Endemias, banheiro masculino e feminino para os funcionários; Consultório para procedimentos dermatológicos com ar condicionado; Enfermaria masculina e feminina para os usuários que precisarem ficar em observação; sala de Controle e Avaliação com vários computadores, impressora e ar condicionado; sala da Secretária Municipal de Saúde; Almoxarifado e Lavanderia.

A UBS Boa Vista localizada na zona rural, reformada recentemente, tem uma estrutura física que comporta (01) recepção com TV; (01) sala de reunião com ar condicionado; (02) banheiros masculinos e femininos para os usuários; (02)

banheiros masculinos e femininos para os profissionais de saúde; (01) copa; (01) arquivo; (02) consultórios médicos com ar condicionado; (01) consultório odontológico com ar condicionado; (01) sala para procedimentos de enfermagem; (01) sala de observação.

3.3 Perfil da Comunidade Atendida

A população Marvermelhense é atendida por estas duas unidades que trabalham com Atenção Primária, e atende de acordo com o preconizado pelo Ministério da Saúde na oferta da Atenção Básica. As duas (02) Equipes de Saúde e Estratégia de Saúde da Família trabalham diretamente com os grupos de hipertensos, diabéticos, puericultura (crianças de 0 a 5 anos de idade), gestantes, idosos, saúde do homem, saúde da mulher e saúde mental. Vale ressaltar que, além desses grupos supracitados o atendimento se estende a toda demanda que necessitar de atenção e cuidados voltados para a saúde.

De acordo com os números expostos nos respectivos cadastros na SMS e UBS's, a população assistida pelas Unidades de Saúde deste município é composta por 1.208 famílias cadastradas, equivalendo a 5.885 pessoas assistidas. Destas, 3.232.695 são do sexo feminino e 2.653 são do sexo masculino.

O quadro 2 mostra que a população atendida, tem um número maior, correspondente ao sexo feminino, as quais buscam mais consultas médicas, consomem mais medicamentos e se submetem a mais exames que os homens.

Quadro 2 - População assistida pelo município de Mar Vermelho em dez/2014

PERÍODO	SEXO	URBANO/RURAL
DEZEMBRO 2014	MASCULINO	2653
	FEMININO	3232
TOTAL	-----	5885

Fonte: Plano plurianual (PPA) 2014-2017 (MAR VERMELHO, 2013, p.30)

Quanto a doenças crônicas degenerativas, o quadro abaixo ilustrará os números referentes à Diabetes e Hipertensão no município de Mar Vermelho-AL.

Quadro 3 - Diabéticos cadastrados no município

SEXO	URBANA	RURAL	TOTAL
MASC E FEM	44	23	67
TOTAL	44	23	67

Fonte: Plano plurianual (PPA) 2014-2017 (MAR VERMELHO, 2013, p,38)

O controle do Diabetes Mellitus nas unidades básicas é fundamental em virtude de sua magnitude crescente, transcendência e complexa vulnerabilidade. É problema de saúde pública de preocupação relevante. Os casos de diabetes estão associados a complicações que comprometem a produtividade, qualidade de vida e sobrevivência dos indivíduos, além de envolver altos custos no seu tratamento por conta das complicações inerentes à doença.

Quadro 4 – Hipertensos cadastrados no município

SEXO	ZONA URBANA	ZONA RURAL	TOTAL
MASC E FEM	285	155	440
TOTAL	285	155	440

Fonte: Plano plurianual (PPA) 2014-2017 (MAR VERMELHO, 2013, p,39)

De acordo com o quadro, apresenta-se um número bastante significativo de pacientes com pressão arterial elevada, e através de informações sobre este segmento pelos profissionais das UBS's, em sua maioria a causa principal é o sedentarismo e alimentação inadequada da população.

3.4- Dados Norteadores da Pesquisa

A partir do processo de observação e escuta das situações expostas pelos profissionais de saúde e dos usuários no setor de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal de Saúde de Mar Vermelho, foi possível constatar que há a necessidade de minimizar as situações de conflitos existentes nos espaços dessas UBS's. Implantar ações da Educação Permanente em Saúde - EPS pode ser uma possibilidade para resolução desses conflitos, visto toda a importância pedagógica de transformação trazida por esta política. Devem-se levar em consideração os saberes e experiências vivenciadas no cotidiano do trabalho dos profissionais e usuários, assim como se utilizar do valor empatia, o que contribui para o respeito ao contexto dos sujeitos envolvidos.

O que norteou este projeto, além do levantamento anexado, foi a observação quanto à insatisfação dos usuários com algumas categorias, os quais relatam despreparo por parte dos profissionais. A falta do NEPS dificulta as ações de EPS, o que poderia acarretar na melhoria das relações interpessoais dos profissionais e usuários, que já se tornou uma situação corriqueira.

Como profissional da Ouvidoria do SUS da Secretaria de Saúde do Município, com formação em Serviço Social, atuando diretamente com a Secretária Municipal de Saúde e Coordenadoras responsáveis pela Coordenação de Atenção Básica, Estratégia e Saúde da Família, Núcleo de Apoio a Saúde da família – NASF, Programa Saúde na Escola – PSE, Promoção a Saúde, Saúde Bucal e Academia de Saúde, Vigilância Nutricional, bem como coordenação de Vigilância em Saúde que abrange Epidemiologia, Vigilância Sanitária e Ambiental, Endemias e Imunização, é ter a certeza de absorver as angústias dos usuários, assim como dos profissionais de saúde. Em face disto o município de Mar Vermelho requer a criação do NEPS, para mudar o cenário relatado neste projeto.

3.5 Situação Problema

Diante do levantamento feito a partir das demandas da Ouvidoria, se observou que a situação problema na SMS e nas UBS's está ligada a conflitos nas posturas voltadas para as práticas dos profissionais, problemas instalados quanto à falta de disponibilidade para uma boa comunicação entre usuários e profissionais e poucas atitudes humanizadas, quando na mediação de conflitos. Essas situações refletem na qualidade da oferta dos serviços prestados aos usuários e nas relações de trabalho.

A não utilização da EPS, agregada como uma nova ferramenta a ser aplicada no cotidiano dos trabalhadores do município implica nas questões de conflitos entre gestores, coordenadores, profissionais da saúde e usuários. Questões que precisam ser trabalhadas com um olhar para gestão de trabalho na saúde segundo análise do levantamento. Assim, faz-se necessário que os profissionais que atuam no município compreendam o significado do processo de trabalho do acolhimento e do cuidado incluindo não somente suas habilidades técnicas inerentes ao profissional de saúde, mas também habilidades que preparam os sujeitos para a vida social. Isto só será

possível com o trabalho de educação para o trabalho em saúde e que seja de forma permanente.

Na Secretaria Municipal de Saúde de Mar Vermelho não existe um setor específico de Recursos Humanos. Ao analisar as reclamações, sugestões, denúncias e/ou elogios, conforme consta no Anexo I observa-se que a maioria dos problemas identificados está voltada para a área de recursos humanos ou de gestão. Os problemas evidenciados estão relacionados ao acolhimento dos usuários na SMS e na recepção, nos atendimentos de alguns profissionais de saúde das UBS's e a falta de comunicação entre as coordenações e dos profissionais de saúde com os usuários.

Registrar e disseminar as informações, pelo encaminhamento das manifestações recebidas dos profissionais de saúde e usuários, é ter a responsabilidade de dialogar com os gestores da SMS e responsáveis para adoção das providências diante das reclamações e sugestões recebidas. Pois a ouvidoria contribui para o fortalecimento da democracia e gestão participativa no SUS. Diante deste cenário da saúde do município e por atuar na garantia de direito, com uma característica fundamental e inerente ao ouvidor - saber ouvir e compreender as razões que levam os profissionais de saúde e usuários a recorrerem à ouvidoria, surge alguns questionamentos e inquietações: Quais as condições para desenvolver um trabalho que minimize as situações de conflitos na sede da SMS e UBS's de Mar Vermelho? A partir de qual demanda, pode-se desenvolver um trabalho voltado para Gestão do Trabalho e da Educação em Saúde? Qual a finalidade de desenvolver um trabalho utilizando-se de uma ferramenta como a Educação Permanente em Saúde?

Na Secretaria Municipal de Saúde do município de Mar Vermelho, foi contabilizado um total de oitenta e um (81) profissionais, estes, estão distribuídos por categorias: Auxiliar, Técnico e Analista, bem como pelo grau de escolaridade/formação, funções/cargos. Diante de relatos vivenciados no setor Ouvidoria e através de experiências vivenciadas no Curso de Gestão de Educação para o Trabalho em Saúde e vivências no lócus do trabalho da ouvidoria, buscou-se dialogar com alguns servidores da equipe do serviço de saúde, com a intenção de obter as respostas para os questionamentos acima citados.

4 OBJETIVOS:

4.1 Objetivo Geral:

Implantar o Núcleo de Educação Permanente em Saúde na Secretaria Municipal de Saúde junto aos trabalhadores de saúde com vista a beneficiar os usuários.

4.2- Objetivos Específicos:

- ✓ Propor espaços de discussão entre gestor, coordenadores e os profissionais de saúde que atuam na SMS e nas UBS de Mar Vermelho sobre a proposta;
- ✓ Sensibilizar os profissionais de saúde da importância da Educação Permanente em Saúde como ferramenta de mudanças de prática em seu âmbito de trabalho;
- ✓ Estimular o protagonismo dos trabalhadores de saúde em seu âmbito de trabalho, através do diálogo para o enfrentamento das situações de conflitos.
- ✓ Monitorar as ações propostas/desenvolvidas no serviço, bem como as situações EPS vivenciadas pelos profissionais de saúde e pelos grupos de trabalho.

5- MÉTODO

5.1 – Proposta de projeto de intervenção.

Trata-se de um projeto de intervenção a ser executado, inicialmente na SMS de Mar Vermelho, em parceria com suas coordenações. Em seguida poder implantar as ações de EPS, para os profissionais das UBS's, de acordo com cronograma pactuado. A criação do NEPS será de grande valia, uma vez que este tem "a função de assessorar e desenvolver estratégias de Educação na Saúde, junto às Coordenações, Áreas Técnicas e Diretorias". Os trabalhadores da SMS e das UBS somam um total de oitenta e um (81) profissionais de saúde, sendo sessenta e cinco (65) que atuam na UBS Humberto Gomes de Melo distribuídos em diversos setores e profissões e dezesseis (16) profissionais lotados UBS Boa Vista, zona rural, público alvo que este projeto de intervenção tem o propósito de atingir.

Na primeira etapa do projeto será realizada uma reunião com representantes de todas as coordenações¹da SMS para discutir sobre a necessidade da implantação do NEPS, mediante a exposição dos dados detectados pela ouvidoria. Para este momento, serão trazidos docentes militantes da Política de Educação Permanente do Estado de Alagoas, de maneira que possa intervir através de suas concepções e sensibilizar estes representantes para colaborar com esta iniciativa.

No segundo momento, a ouvidoria apresentará dados analisados sobre como é considerada pelos usuários, a saúde do município. Dar-se-á por meio de uma reunião com o Conselho Municipal de Saúde e com os coordenadores - na certeza de que estes já sensibilizados possam sensibilizar o gestor para a implantação do NEPS. Ainda nesta etapa se discutirá sobre o processo dessa implantação, instigando o gestor a refletir que,

O NEPS pode ser estabelecido por meio de Portaria do Gestor Municipal ou por proposta aprovação do Conselho Municipal de Saúde (CMS) e que se faz importante a sua institucionalização no organograma da Secretaria Municipal de Saúde por meio da criação de um decreto, garantindo a continuidade das ações de educação na saúde no município. (TOCANTINS, 2016, p.24)

O Terceiro momento será a organização da comissão responsável pelo NEPS, que se dará com uma votação para a escolha dos candidatos para esta comissão. Poderão ser candidatos, profissionais efetivados, coordenadores e gestores. Será considerado nesta etapa data para eleição. Paralelo a esta atividade se dará a escolha do local e como se dará o funcionamento do NEPS, pactuado pela comissão elegida.

No quarto momento, far-se-á um seminário para a apresentação do NEPS e PNEPS, com número limitado de convites para profissionais representantes de todos os setores e níveis de saúde da cidade de Mar Vermelho. O seminário terá convidados palestrantes da área acadêmica das instituições de ensino Universidade Federal de Alagoas - UFAL e Universidade Estadual de Ciências da Saúde de

¹Coordenação de Atenção Básica; Coordenação Promoção à Saúde; Coordenação NASF; Coordenação de Assistência Farmacêutica; Coordenação Epidemiológica; Coordenação PSE; Coordenação Vigilância Sanitária; Coordenação Vigilância Ambiental; Coordenação em Vigilância Alimentar e Nutricional; Coordenação de Saúde Bucal.

Alagoas– UNCISAL. Neste momento, os profissionais inscritos serão convidados a apresentarem trabalhos relacionados às suas vivências e experiências profissionais.

A última etapa do projeto, dar-se-á com inserção da EPS nas UBS's, de forma permanente e de acordo com cronograma pactuado com coordenadores, profissionais e usuários. No segmento desta etapa se desenvolverá ações, através de oficinas, roda de conversas e seminários. Os encontros ocorrerão mensalmente ou de acordo com a necessidade das equipes. As temáticas abordadas serão norteadas através das situações do cotidiano vivenciadas pelos profissionais e usuários, assim como temáticas específicas para o desenvolvimento técnico e emocional dos profissionais. Nesses eventos, se enfatizará sempre, a importância da Gestão de Pessoas, já que esta nova forma de gerir visa a fortalecer o trabalho em equipe, consequentemente a melhoria das ações e serviços e o bem estar dos usuários.

Entre as atribuições do NEPS, segundo a cartilha de educação permanente em saúde de Tocantins (2016) destacar-se-á aqui,

Identificar as prioridades educacionais por meio de discussões coletivas articulando e fomentando parcerias e cooperações técnicas; Propor normas e fluxos a serem adotadas no campo da interação ensino-serviço e pesquisa no âmbito da SMS; promover espaços de discussão sobre os processos de trabalho a partir da lógica da Educação Permanente, tornando o espaço de trabalho também um espaço de aprendizagem. (p. 23 -24).

Diante do citado, é importante criar estratégias, para atrair o maior número de profissionais de saúde do município, inseridos na Estratégia Saúde da Família - ESF, Programa Núcleo de Apoio a Saúde Família - NASF, Academia de Saúde, Promoção da Saúde, Programa Saúde na Escola - PSE, Saúde Mental, Assistentes Sociais e Nutricionista, Vigilâncias em Saúde e os Agentes de Endemias. Também os trabalhadores de saúde, Auxiliar de Serviços Gerais, motoristas e vigilantes, os profissionais do arquivo e recepção. É, nessa perspectiva, que estes se farão protagonistas no processo de produzir saúde.

5.2 – Cronograma

Quadro 5 – Cronograma do projeto de intervenção

ATIVIDADES PARA ANO 2017	MESES – ANO 2017											
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Apresentar proposta de Intervenção para as coordenações da SMS de Mar Vermelho.		X										
Apresentar Projeto de Intervenção ao Conselho Municipal de Saúde e Gestor.			X									
Definir Comissão do NEPS e o Local para funcionamento do NEPS.				X								
Realizar o seminário para a divulgação do NEPS para os profissionais de saúde de Mar Vermelho.					X							
Desenvolver ações de EPS para os ACS, Técnicos de Enfermagem, Médicos e enfermeiras da ESF, e o NASF.						X						
Desenvolver ações de EPS para os profissionais administrativos.							X					
Desenvolver ações de EPS com os profissionais de Serviços Gerais.								X				
Desenvolver ações de EPS com os motoristas da SMS e Vigilantes;									X			
Desenvolver ações de EPS com os profissionais de Endemias.										X		
Organizar eventos sobre as ações de EPS individuais e coletivas.											X	
Avaliar através de rodas de conversa a importância e contribuição do NEPS para a saúde do município de Mar Vermelho e construir cronograma para 2018.												X

O Cronograma de atividades para execução do Projeto de Intervenção iniciará no ano de 2017, precisamente em fevereiro, visto 2016 ser ano de eleições e pode ser um processo complexo para executar as ações de implantação do projeto. O cronograma pode se utilizar de flexibilidade, caso venha ocorrer alguma situação que impossibilite o que foi proposto nas datas expostas.

5.3 Acompanhamento do Projeto de Intervenção

O Acompanhamento do Projeto de Intervenção irá acontecer através da análise de indicadores estabelecidos pela comissão do NEPS, que podem ser:

- ✓ Percentuais de participantes nas ações desenvolvidas;
- ✓ Questionários após cada ação realizada em lócus de trabalho;

- ✓ Avaliação dos debates e discussões nas rodas de conversas em lócus de trabalho;
- ✓ Desenvolvimento teórico e prático dos trabalhadores e profissionais de saúde através de divulgação das ações realizadas em seminários;
- ✓ Reuniões junto à comissão do NEPS;
- ✓ Planilha construída de forma coletiva com encaminhamento para análise do NEPS;
- ✓ Levantamento da Ouvidoria semestralmente das demandas solicitadas.

5.4 Orçamento

Quadro 6 – Orçamento dos recursos necessários

Recursos	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
Kit multimídia*	01	-	-
Panfletos sobre EPS	100	0,35	35,00
Pasta colecionadora	81	0,50	40,50
Banner 60x100cm	03	30,00	90,00
Papel A4	1resma	13,00	13,00
Balões	2pct	3,50	7,00
Papel 40	30 folhas	1,00	30,00
Pincel atômico	1 cx	15,00	20,00
Canetaesferográfica	2 cx	50,00	100,00
Blusas	04	25,00	100,00
Folders	50	Doação	Doação
VALOR TOTAL			435,50

* kit multimídia:Datashow, tela de projeção, caixa de som, microfone. Este kit está disponível na SMS do município, onde será permitida a utilização dele para realização do Projeto de Intervenção.

* Os demais materiais serão custeados pela Secretaria de Saúde em parceria com as Secretarias Municipais de Educação e Administração.

6. QUADRO RESUMO DO PROJETO DE INTERVENÇÃO

Quadro 7– Resumo do Plano de Intervenção

NÓ CRÍTICO	OPERAÇÃO (AÇÃO)	CRONOGRAMA	RECURSOS NECESSÁRIOS	RESULTADOS ESPERADOS
Desconhecimento da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde - PNEPS na SMS do Município de Mar Vermelho.	Reunir com a secretária e coordenadores das secretarias e discutir sobre a perspectiva de criar o Núcleo de Educação Permanente em Saúde.	Início fevereiro de 2017.	Kit multimídia, panfletos, banners, canetas, papel ofício, papel 40, pincel atômico, blusas, balões, pastas,	Criação e Implantação do NEPS
Resistência da gestão para investimento na formação dos profissionais de saúde visto esse projeto de intervenção ser de grande relevância.	Apresentar a função e atribuições do NEPS para gestora e os Coordenadores dos programas da SMS.	Março de 2017	Recurso áudio visual	Compreensão dos gestores quanto à responsabilidade na formação profissionais.
Situações de conflitos entre profissionais de saúde, gestores, coordenadores e usuários, desde o acolhimento até o atendimento;	Reunir com gestor, coordenador e profissionais da ouvidoria para apresentação do levantamento feito pela ouvidoria.	Abril de 2017	Recurso áudio visual	Sensibilização para investimentos nas ações de formação para os profissionais de saúde.
Desconhecimento dos profissionais e trabalhadores de saúde de Mar Vermelho sobre o NEPS.	Realizar seminário com exposições de vivências e experiências dos profissionais de saúde, com convidados e representantes da PNEPS.	Mai de 2017	Recurso audiovisual; Coffee break; folder sobre o NEPS.	Boa adesão para continuidade do projeto.
Desarmonia nas relações interpessoais no que tange a usuários, gestores e todas as categorias profissionais de saúde no município de Mar Vermelho.	Adaptar as propostas conforme as necessidades cotidianas de cada categoria e locus de trabalho, de acordo com cronograma pactuado.	Junho a outubro de 2017	Recurso áudio visual Papel A4, canetas e lanche.	Compreensão da importância da formação para as práticas profissionais da ética nos espaços de saúde.
Falta de disponibilidade para planejamento das ações nas UBS's.	Avaliar o Projeto de Intervenção com formação de grupos e planejamento do cronograma de EPS para 2018.	Novembro e dezembro de 2017	Recurso áudio visual Papel A4, canetas e lanche.	Organizações das ações em EPS.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A construção desse projeto de Intervenção é de grande relevância profissional. Acredita-se que é uma contribuição importante para dar continuidade à formação dos profissionais e trabalhadores de saúde ativos na Cidade de Mar Vermelho. Diante de análise de levantamento das demandas no setor da ouvidoria da saúde de Mar Vermelho e de estudo realizado para a construção desse projeto, compreendeu-se que a inexistência do NEPS, pode cooperar para a acomodação dos profissionais, no que tange ao seu desenvolvimento técnico profissional, como também no seu desenvolvimento intelectual e social. Isso pode acarretar os conflitos entre os profissionais, usuários e gestores, ora relatados em algumas etapas desse projeto.

Por meio desse estudo também foi possível compreender o que propõe a Educação Permanente em Saúde e os benefícios que ela pode trazer para os sujeitos imbricados no processo de produzir saúde na cidade de Mar Vermelho.

Notou-se através do levantamento feito pela ouvidoria de saúde em Mar Vermelho, anexo I, que a desqualificação profissional pode ser um dos fatores que causa toda esta demanda de reclamações, detectadas por esta ouvidoria. Isto pode se dá por ausência das ações de educação em saúde, tais podem ser norteadas pela PNEPS, a qual determina conforme Tocantins (2016, p. 39) que a Educação Permanente é uma forma de aprender e ensinar no dia a dia do trabalho e propõe o processo de capacitação, com o objetivo de transformar as práticas profissionais e a organização do trabalho e que estas sejam estruturados a partir do contexto vivenciado. Em face disto, não se esgotou neste projeto, todas as atribuições e os benefícios que à criação do NEPS pode trazer para o município de Mar Vermelho, no que tange a organização do trabalho em saúde. No decorrer da implantação do projeto será evidenciada a intenção do mesmo projeto, que terá como maior missão, fortalecer as relações entre trabalhadores, profissionais, usuários e gestores, na perspectiva de fortalecer e resgatar a credibilidade do SUS na cidade de Mar Vermelho.

REFERÊNCIAS

- ALAGOAS. Portaria n. 133 de 11 de maio de 2010. Cria a Rede de Ouvidoria do SUS, de acesso Nível I, no âmbito da Secretaria de Estado de Saúde de Alagoas (SESAU). **Diário Oficial do Estado de Alagoas**. Maceió, 20 maio 2005. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/diarios/5760883/pg-21-executivo-diario-oficial-do-estado-de-alagoas-doeal-de-20-05-2010>>. Acesso em: 23 set. 2016.
- AMESTOY, S. C. et. al. Educação permanente e sua inserção no trabalho da enfermagem. **Rev. Cienc. Cuid. Saude**, v. 7, n. 1, p. 83-88, jan./mar. 2008. Disponível em: <<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:PvNTuixTq1EJ:ojs.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/download/4910/3213+&cd=3&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br&client=firefox-b>>. Acesso em: 23 set. 2016.
- BRASIL. **Constituição (1988)**. Seção II - Da saúde (arts. 196 a 200). Disponível em: <<http://alerjln1.alerj.rj.gov.br/constfed.nsf/16adba33b2e5149e032568f60071600f/171f51d63db822a703256562006e66bc?OpenDocument>>. Acesso em: 23 set. 2016.
- BRASIL. Lei n. 8.142, de 28 de dezembro de 1990. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. **Diário Oficial da República**, DF, 31 dez.1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8142.htm>. Acesso em: 23 set. 2016.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria n. 648, de 28 de março de 2006. Aprova a política nacional de atenção básica, estabelecendo a revisão de diretrizes e normas para a organização da atenção básica para o Programa Saúde da Família (PSF) e o Programa Agentes Comunitários de Saúde (PACS). **Diário Oficial da República**, DF, 31 mar. 2006. Disponível em: <http://dab.saude.gov.br/docs/legislacao/portaria_648_28_03_2006.pdf>. Acesso em: 23 ago. 2016
- BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria n. 1996 de 29 agosto de 2007. Dispõe sobre as diretrizes para a implementação da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde. **Diário Oficial da República**, DF, 29 ago. 2007. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2007/prt1996_20_08_2007.html> Acesso em: 15 ago. 2016.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Conheça a Ouvidoria**. 2016. Disponível em: <<http://u.saude.gov.br/index.php/o-ministerio/principal/secretarias/872-sgep-raiz/doges-raiz/ouvidoria-geral-do-sus/l1-ouvidoria-g-sus>>. Acesso em: 29 out. 2016
- CECCIM, R, B. Educação permanente em Saúde: desafio ambicioso e necessário. **Interface – Comunicação, Saúde, Educação**, v. 9, n.16, p.161-177, set. 2004/fev.2005. Disponível em: <www.escoladesaude.pr.gov.br/arquivos/File/textos%20eps/educacaopermanente.pdf>. Acesso em: 21 set. 2016.
- ELIAS, C. E. L. **Educação permanente no cotidiano das equipes de saúde da família**: possibilidades de ensinar e aprender. Trabalho de Conclusão de Curso

(Especialização em Atenção Básica em Saúde) – Universidade Federal de Minas Gerais, Araçuaí 2009. Disponível em: <<https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/0208.pdf>>. Acesso em: 12 ago. 2016.

FRIEDRICH, T. L.; WEBER, M. A. L. **Gestão de conflitos**: transformando conflitos organizacionais em oportunidades. 2014. Disponível em: <http://crars.org.br/artigos_interna/gestao-de-conflitos-transformando-conflitos-organizacionais-em-oportunidades-41.html>. Acesso em: 19 ago. 2016.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Censo demográfico 2010**. Disponível em: <<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?codmun=270490>>. Acesso em: 12 ago. 2016.

LUZ, F. M. **Educação permanente em saúde (EPS)**: uma estratégia que possibilita transformações no processo de trabalho. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Atenção Básica em Saúde) – Universidade Federal de Minas Gerais, Varinha, 2010. Disponível em: <<https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/0499.pdf>>. Acesso em: 23 set. 2016.

MAR VERMELHO. Secretaria Municipal de Planejamento e Finanças -Plano plurianual (PPA) **2014-2017**. Mar Vermelho, 2013.

MIYAMOTO, G. A. **Núcleo de Educação Permanente em região de municípios de pequeno/médio porte**: desafios e potencialidades. Dissertação (Mestrado Profissional em Saúde Coletiva) - Coordenadoria de Recursos Humanos da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo. 2014. Disponível em: <<http://www.saude.sp.gov.br/resources/instituto-de-saude/homepage/mestrado-profissional/georgemiyamoto-dissertacaocompleta.pdf>>. Acesso em: 16 ago. 2016.

SPAGNOL, C. A. et al. Situações de conflito vivenciadas no contexto hospitalar: a visão dos técnicos e auxiliares de enfermagem. **Rev. Esc. Enferm. USP**, v. 44, n. 3, p. 803-811, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v44n3/36.pdf>>. Acesso em: 13 set. 2016.

TOCANTINS. Secretaria do Estado de Saúde. **Cartilha de Educação**. Palmas, 2016. Disponível em: <<https://central3.to.gov.br/arquivo/291540/>>. Acesso em: 25 set. 2016.

VIÇOSA, AL. Secretaria Municipal de Planejamento e Finanças. **Plano plurianual (PPA) 2014-2017**. Viçosa, AL, [2014].

ANEXO I**DIAGNÓSTICO SITUACIONAL****PLANILHA REFERENTE AOS ANOS DE 2014 e 2015.**

TIPO DE RECLAMAÇÃO	QUEM RECLAMOU?	SETOR CITADO PELO RECLAMANTE	OBSERVAÇÃO
Limpeza inadequada	Usuário	UBS	Reunião com a categoria (auxiliar de serviços gerais), mostrando a importância de um trabalho realizado com qualidade.
Falta de humanização	Usuário	UBS/SMS – Recepção	Foi explicada a importância do acolhimento para o pessoal da recepção.
Falta de Transporte	Usuário	SMS	Se referindo a necessidade de ir ao médico/ou consultas em hospitais de referência na Capital.
Falta de Comunicação de uma coordenação para com os profissionais de Saúde	Profissional	SMS/UBS	Foi solicitado para coordenação citada, sempre que necessário repassar um aviso, reunir-se com o público direcionado.
Demora na marcação de exames	Usuários	SMS	Observou-se a quais exames se referiam
Falta de organização para atendimento de Fisioterapia	Usuário	SMS/UBS	Atendimento prioritário para os usuários da zona rural; idosos, gestantes e crianças.
Ignorância de alguns motoristas para com os pacientes	Usuários	SMS	Reunião com os motoristas da SMS
Reclamação sobre o material e o profissional de odontologia.	Usuários/Profissionais	SMS/UBS	Avaliação da qualidade do material odontológico e do profissional citado.
Reclamação de ACS	Usuários	SMS/UBS	Falta de visitas as famílias.
Demora em conseguir consulta com ginecologista.	Usuárias	SMS	Excesso na demanda
Falta de visita domiciliar da ESF	Usuário	UBS/SMS	Falta de transporte
Falta de medicamento para pressão arterial nas UBS(Losartana)	Usuário	SMS/UBS	Problema com setor licitatório
Demora no atendimento por parte de alguns técnicos	Usuário	SMS	Falta de Ética Profissional

Enfermagem			
Demanda excessiva para Fisioterapia	Usuário	SMS/UBS	Sugere mais um dia de fisioterapia no município
Falta de interação entre gestor e profissionais da saúde	Profissionais	UBS/SMS	Foi colocada para a gestão a importância de interagir com os profissionais.
Críticas ao CMS	Usuário/Profissional	SMS	Não cumprimento de reuniões, conforme pré estabelecidas.
Reclamação da sala da Ouvidoria	Profissional	SMS	Explicado para gestora a importância de uma sala maior e com mais conforto para atender a população.

TIPO DE SUGESTÃO E/OU ELOGIO	QUEM SUGERIU?	SETOR CITADO PELA PESSOA QUE SUGERIU	OBSERVAÇÃO
Sugerem que tenha um telefone na sala de emergência	Usuários e Profissionais da saúde	SMS	Falicitam, no atendimento de emergência aos usuários.
Sugerem que tenha atendimento ginecológico na UBS Boa vista- Zona rural	Usuários e profissionais daquela UBS	SMS	Melhor acesso para comunidade assistida.
Sugerem Cardiologista no município	Usuários e profissionais	SMS	Visto elevado número de hipertensos no município
Elogios a alguns profissionais do nível superior	Usuários	UBS	Humanização, profissionalismo.
Elogios a alguns técnicos de enfermagem	Usuários e profissionais	UBS	Humanização, Profissionalismo.

ANEXO - II

ORGANOGRAMA DA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DR. HUMBERTO GOMES DE MELO – MAR VERMELHO.

