



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UNB
FACULDADE DE CIÊNCIAS DA SAÚDE - FS
DEPARTAMENTO DE SAÚDE COLETIVA
CURSO DE GESTÃO EM SAÚDE COLETIVA

ANA LUIZA GOMES DE FIGUEIREDO

**Proposta de Educação Permanente para profissionais do HUB à luz
dos resultados de pesquisa da Ouvidoria com foco em prontuários
médicos**

Brasília – DF

2015



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UNB
FACULDADE DE CIÊNCIAS DA SAÚDE - FS
DEPARTAMENTO DE SAÚDE COLETIVA
CURSO DE GESTÃO EM SAÚDE COLETIVA

**Proposta de Educação Permanente para profissionais do HUB à luz
dos resultados de pesquisa da Ouvidoria com foco em prontuários
médicos**

Trabalho de conclusão de curso apresentado
como requisito parcial para a obtenção do título
de Bacharel em Gestão em Saúde Coletiva pela
Universidade de Brasília.

Orientadora :Prof. Dra.Muna Muhammad Odeh

Brasília - DF

2015

ANA LUIZA GOMES DE FIGUEIREDO

**Proposta de Educação Permanente para profissionais do HUB à luz
dos resultados de pesquisa da Ouvidoria com foco em prontuários
médicos**

Trabalho de conclusão de curso apresentado
como requisito parcial para a obtenção do título
de Bacharel em Gestão em Saúde Coletiva pela
Universidade de Brasília.

Aprovado em ___/___/_____

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof.Dra. Muna Muhammad Odeh
Universidade de Brasília

Prof.OviomarFlores
Universidade de Brasília

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais Adailson e Cristina, aos meus irmãos Douglas, Silvia, Emanuely e Amanda pelo incentivo, compreensão e apoio em todos os momentos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por derramar bênçãos sobre minha vida, pois sem ele nada seria possível;

Aos meus pais, a quem devo tudo que sou e a minha família;

À Universidade de Brasília – UnB, a Faculdade de Ciências da Saúde – FS - Departamento de Saúde coletiva, pela oportunidade e apoio para a conclusão do curso de Gestão em Saúde Coletiva;

A Professora Dr^a Muna Muhammad Odeh, pela oportunidade, ensinamentos, confiança, orientação e amizade no decorrer da graduação;

Ao Professor Dr. Oviromar Flores pela participação na banca examinadora;

Aos amigos de curso, Marcos e Marcelo;

As amigas Edilene, Roberta;

As pessoas que direta ou indiretamente contribuíram para a realização deste trabalho.

Brasília – DF

2015

Sumário

INTRODUÇÃO	7
OBJETIVOS	9
Objetivo geral:	9
Objetivos Específicos:	9
JUSTIFICATIVA	10
POPULAÇÃO-ALVO	10
REFERENCIAL CONCEITUAL	10
Educação permanente e educação continuada	11
Polos de Educação Permanente em Saúde	14
Ouvidoria	15
Prontuários Médicos e Comissão de Revisão de Prontuários Médicos	16
METODOLOGIA	17
Descrição dos dados	18
RESULTADOS	18
CONCLUSÃO	24
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	24
ANEXOS	27

INTRODUÇÃO

O HUB é uma conquista alcançada com o empenho de toda a comunidade acadêmica da Universidade de Brasília (UnB). Ele destaca-se no cenário pela assistência multiprofissional e interdisciplinar na área de saúde, atuando como campo de prática para estudantes de diversos cursos da saúde, e contribuindo para o ensino, pesquisa e extensão. Todas as ações desenvolvidas no HUB são norteadas pelos princípios organizacionais que refletem o comprometimento de sua comunidade com a atenção à saúde integral e humanizada e com a formação de profissionais.

Segundo o Plano Diretor Estratégico do HUB, o convênio com a EBSEH foi instituído no ano de 2013, onde houve uma mudança no organograma do hospital e no modelo de gestão que inova com uma abordagem onde os saberes e responsabilidades são compartilhados pelos diversos especialistas envolvidos nos cuidados.

Segundo o Regulamento da Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília, a Ouvidoria, sob contrato de gestão com a EBSEH e vinculada ao Superintendente, é um órgão de comunicação com Dirigentes, Corpo Docente e Discente, Pesquisadores, Professores e Alunos, Prestadores de Serviços, Fornecedores, servidores, empregados e cidadãos em geral. Ela trabalha como mediadora de conflitos estimulando a participação e o controle social.

Ainda segundo a mesma fonte, a Ouvidoria participa das reuniões da Governança como ouvinte, levantando questões que subsidiam propostas de melhoria na qualidade da atenção integral a saúde. Tem plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições.

À Ouvidoria compete receber, encaminhar e acompanhar as manifestações feitas pelos usuários dando-lhes retorno quando solicitado. Com base nas manifestações e anseios da população, a Ouvidoria propõe medidas que contribuem no aprimoramento dos serviços de saúde e processo de trabalho, garantindo uma prestação de serviços públicos de qualidade.

A Ouvidoria é um órgão de gestão do Sistema Único de Saúde – SUS, contribuindo para o aprimoramento no processo e desempenho dos serviços de saúde. As demandas dos usuários se constituem como fonte de dados que, após analisados, auxiliam na identificação de lacunas na prestação do cuidado e da atenção à saúde, as quais podem passar a constituir objeto de políticas de Educação Permanente para os profissionais de saúde.

Em termos políticos, a Educação Permanente em Saúde é uma estratégia que implica a constante atualização por meio de ações intencionais e planejadas direcionadas para a produção de conhecimentos e desenvolvimento de habilidades e atitudes entre os trabalhadores do campo da saúde.

No HUB, o Núcleo de Educação Permanente em Saúde planeja, organiza e fornece apoio às ações de Educação Permanente em Saúde, tendo como principais atividades: Educação em Serviço, Educação em Saúde, Integração ensino-serviço e Apoio à produção científica o qual se desenvolve em parceria com a Gerência de Ensino e Pesquisa. (HUB-EBSERH)

A Gerência de Ensino e Pesquisa (GEP) do Hospital Universitário de Brasília (HUB) é responsável pelo planejamento e pela execução das atividades de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, com a missão de "propiciar ambiente adequado para o ensino, à pesquisa e a extensão na área da saúde do HUB, permitindo a educação comprometida com a ética, a cidadania, o conhecimento e o atendimento às necessidades contemporâneas, do indivíduo e da sociedade". (BRASIL,2013)

A Ouvidoria-Geral do SUS foi criada em 2003, tendo como objetivo propor, coordenar e implementar a Política Nacional de Ouvidoria em Saúde no âmbito do SUS. A Ouvidoria em Saúde trabalha como mediadora de conflitos estimulando a participação e o controle social. A partir das manifestações dos usuários, a Ouvidoria identifica e avalia as necessidades de intervenção na atenção a saúde.

Consideramos que a Ouvidoria Hospitalar tem muito a contribuir com a Educação Permanente, pois as demandas dos usuários em grande parte são indicadores das necessidades de adequação do modelo tecno-assistencial em termos de organização, estrutura, funcionamento, relações de trabalho, formação, controle social e protagonismo na defesa do SUS.

A qualidade da atenção e do cuidado à saúde deve ser garantida pela implementação sistemática de controle e verificação permanente das atividades, visando assegurar a conformidade dos serviços com as boas normas de qualidade. O controle deve ser exercido com o objetivo de reduzir, eliminar e prevenir deficiências nas organizações, buscando meios para captar dados que conduzam ao bom desempenho dos serviços de saúde. (ROMÃO, 2011)

A Educação Permanente em Saúde destaca-se pela sua importância no aprimoramento nos processos de trabalho em saúde, pois ela se constitui em um conjunto de práticas

educacionais onde os profissionais atuam como construtores do conhecimento e ideias a partir da problematização que surge na organização de trabalho.

Problemática

As Ouvidorias de Hospitais Universitários sob a gerência de EBSEH, órgão vinculado ao Ministério de Educação, representam possíveis fontes para a construção de programas de educação permanente rumo a melhoria da gestão hospitalar e do atendimento ao cidadão?

OBJETIVOS

Objetivo geral:

Dados provenientes da Ouvidoria-HUB apontam que o desaparecimento de prontuários médicos representa umas das principais denúncias. Propõe-se a aplicação de abordagens metodológicas que possibilitem a instrumentalização de resultados providos da Ouvidoria do HUB de modo a integralizar propostas para a Educação Permanente no âmbito hospitalar na direção de melhorar o processo de qualidade do trabalho.

Objetivos Específicos:

1. Analisar dados secundários que caracterizam as denúncias sobre “desaparecimento de prontuários” levantando o perfil sócio-demográfico dos solicitantes bem como a identificação dos setores alvos de solicitações no âmbito da Ouvidoria HUB-UNB no período de 2013.
2. Compreender o novo organograma do HUB sob a gerência da EBSEH focando as duas instâncias de relevância para o presente trabalho, a saber, a Ouvidoria, a Gerência de Ensino e Pesquisa e seus vínculos e, portanto, possibilidades de articulação de ações conjuntas;
3. Propor uma atividade de capacitação incluída no Programa de Educação Permanente tendo com origem a Ouvidoria e mais especificamente as denúncias identificadas

por meio da pesquisa supracitada com os propósitos de melhoria de gestão e atendimento à demandas do(a) cidadão.

JUSTIFICATIVA

As reclamações ao desaparecimento de prontuários médicos feitos na Ouvidoria do HUB são frequentes e isso traz consequências relevantes para os usuários como a interrupção de tratamentos e a não realização de exames e consultas médicas.

Pensando nesta problemática, é necessário reorganizar o processo de trabalho dos profissionais, aplicando a Educação Permanente em saúde, que através de ações, facilite a troca de saberes proporcionando a reflexão das práticas de serviço e buscar ações que podem aprimorar o processo de trabalho. Muitas vezes o profissional não transfere esses conhecimentos e até mesmo não condizem com a realidade de trabalho.

A Educação Permanente em Saúde 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, podem fazer com que superem as dificuldades individuais e coletivas no trabalho. (LUZ, 2010)

Diante do que foi exposto, proponho realizar uma proposta de Educação Permanente junto a equipe do setor de Arquivo Médico e Médicos Residentes do HUB, a fim de melhorar as práticas no processo de trabalho com foco em Prontuários Médicos, baseando-se nos problemas encontrados através das reclamações de usuários feitas na Ouvidoria.

POPULAÇÃO-ALVO

A Proposta de Educação Permanente propõe como participantes médicos e médicas residentes e profissionais do setor de Arquivo Médico por ter sido identificada a importância dessas duas categorias profissionais de preservar o uso do prontuário e evitar seu desvio.

REFERENCIAL CONCEITUAL

Educação permanente e educação continuada

Quando se identifica as atividades desenvolvidas pelos profissionais de saúde durante seu processo de trabalho, observa-se a importância e necessidade de reafirmar a questão educativa como compromisso com o crescimento pessoal e profissional, com o objetivo de melhorar a qualidade da prática profissional. No contexto da formação e do desenvolvimento profissional, tal questão pode ser percebida sob diferentes vertentes, tais como: educação permanente e educação continuada.

É relevante destacar que Educação Permanente, Educação Continuada e Educação em Serviço são processos que se caracterizam pela continuidade das ações educativas, ainda que se fundamentem em princípios metodológicos diferentes, enquanto implementadas em conjunto possibilitam a transformação profissional através do desenvolvimento de habilidades e competências e assim fortalecem o processo de trabalho. (PEIXOTO, 2013, Pag.326).

A importância da Educação Continuada como fator de mudanças é relatada desde 1974, mas ela aparece de forma explícita na VI Conferência (1977), referindo-se à necessidade de que a carreira precisa construir novos conhecimentos à sua formação inicial.

A primeira Conferência de Recursos Humanos (1986) chega a definir educação continuada como um " processo organizado permanente, sistemático, direcionado a clientes institucionais, com uma política de saúde definida tendo em vista a real necessidade dos usuários", afirmando que este deve ser um instrumento de reforço à ação articulada e hierarquizada.

O conceito de Educação Permanente surge na década de 1980, a partir da percepção do reduzido impacto dos programas de capacitação profissional e de atualização de conhecimentos (Educação Continuada - EC) na resolução dos problemas da prática do trabalho e na qualidade dos serviços prestados na saúde. (VICENT,2007)

A educação permanente foi amplamente debatida pela sociedade brasileira organizada em torno da temática da saúde, tendo sido aprovada na XII Conferência Nacional de Saúde e no Conselho Nacional de Saúde (CNS) como política específica no interesse do sistema de saúde nacional, o que se pode constatar por meio da Resolução CNS n. 353/2003 e da Portaria MS/GM n. 198/2004. A Educação Permanente em saúde tornou-se, dessa forma, a estratégia do SUS para a formação e o desenvolvimento de trabalhadores para a saúde. (FIOCRUZ, 2009).

Para que não haja confusão entre as práticas, foram pontuadas importantes diferenças entre a educação continuada e a educação permanente no quadro abaixo, segundo a Política de Educação e Desenvolvimento para o SUS, do Ministério da Saúde, 2004:

EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE
Proposta política do MS/ SGTES/DEGES

	Educação Continuada	Educação Permanente
Pressuposto Pedagógico	O “conhecimento” preside / define as práticas.	As práticas são definidas por múltiplos fatores (conhecimento, valores, relações de poder, organização do trabalho etc.); a aprendizagem dos adultos requer que se trabalhe com elementos que “façam sentido” para os sujeitos envolvidos (aprendizagem significativa).
Objetivo principal	Atualização de conhecimentos específicos.	Transformação das práticas.
Público	Profissionais específicos, de acordo com os conhecimentos a trabalhar.	Equipes (de atenção, de gestão) em qualquer esfera do sistema.
<i>Modus operandi</i>	Descendente. A partir de uma leitura geral dos problemas, identificam-se temas e conteúdos a serem trabalhados com os profissionais, geralmente sob o formato de cursos.	Ascendente. A partir da análise coletiva dos processos de trabalho, identificam-se os nós críticos (de natureza diversa) enfrentados na atenção ou na gestão; possibilita a construção de estratégias contextualizadas que promovem o diálogo entre as políticas gerais e a singularidade dos lugares e pessoas.

(continua...)

(continuação)

	Educação Continuada	Educação Permanente
Atividades educativas	<p>Cursos padronizados - carga horária, conteúdo e dinâmicas definidos centralmente. As atividades educativas são construídas de maneira desarticulada em relação à gestão, à organização do sistema e ao controle social.</p> <p>A atividade educativa é pontual, fragmentada e se esgota em si mesma.</p>	<p>Muitos problemas são resolvidos/equacionados em situação. Quando necessárias, as atividades educativas são construídas de maneira ascendente, levando em conta as necessidades específicas de profissionais e equipes. As atividades educativas são construídas de maneira articulada com as medidas para reorganização do sistema (atenção - gestão - educação - controle social articulados), que implicam acompanhamento e apoio técnico. Exemplos: constituição de equipes de especialistas para apoio técnico às equipes da atenção básica em temáticas específicas prioritárias; instituição de processos de assessoramento técnico para formulação de políticas específicas.</p>

Polos de Educação Permanente em Saúde

A Portaria N° 198/GM/MS DE 13 de fevereiro de 2004, publicada no Diário Oficial da União, institui a Política Nacional de Educação Permanente em Saúde como estratégia do Sistema Único de Saúde para formação e desenvolvimento de trabalhadores para o setor.

A gestão da Educação Permanente em Saúde é feita por meio de Pólos de Educação Permanente em Saúde que são instâncias colegiadas que servem para a articulação, o diálogo, a negociação e a pactuação interinstitucional. Os Polos de Educação Permanente em Saúde

devem trabalhar com a perspectiva de construir, nos espaços locais, microrregionais, regionais, estaduais e interestaduais, a capacidade de pensar e executar a formação profissional e o desenvolvimento das equipes de saúde, dos agentes sociais e dos parceiros Inter setoriais.

Os Polos de Educação Permanente em Saúde, por sua característica de encontro e integração interinstitucional entre educação e trabalho e de formação e intervenção na realidade, são responsáveis, também, pela articulação e gestão da inserção de docentes e estudantes nos cenários de prática dos serviços de saúde, e atuam para fortalecer e levar para dentro da educação superior e profissional os valores. (Política de Educação e Desenvolvimento para o SUS, do Ministério da Saúde,2004).

Ouvidoria

A Ouvidoria-Geral do SUS foi criada em 2003, tendo como objetivo propor, coordenar e implementar a Política Nacional de Ouvidoria em Saúde no âmbito do SUS, buscando integrar e estimular práticas que ampliem o acesso dos usuários ao processo de avaliação das ações e serviços públicos de saúde. Atualmente, as Ouvidorias do SUS surgem como um canal direto de comunicação dos usuários do sistema e da comunidade, para subsidiar a política de saúde do país, contribuindo com o controle social (Ministério da Saúde,2009).

Como componentes da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa, as Ouvidorias trabalham como mediadoras de conflitos respondendo aos clientes sobre as manifestações, demonstrando os resultados produzidos pelos serviços prestados e estimulando a participação social. A efetivação do controle social realizado pelas ouvidorias públicas implica, antes de qualquer coisa, “alçar” o cidadão à condição de co-autor das soluções e resultados produzidos no processo de participação. (ROMÃO, 2011)

A Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília, vinculada ao Superintendente, é um órgão de comunicação com Dirigentes, Corpo Docente e Discente, Pesquisadores, Professores e Alunos, Prestadores de Serviços, Fornecedores, servidores, empregados e cidadãos em geral, visando ao aperfeiçoamento do modelo administrativo, das ações institucionais e a constante melhoria dos processos internos (Regulamento da Ouvidoria HUB, Art. 1º). Tem como objetivos receber, analisar, encaminhar e responder ao cidadão as suas demandas; fortalecer a cidadania ao permitir a participação do cidadão; e garantir ao cidadão o direito à informação. (Regulamento da Ouvidoria HUB, Art. 2º). A comunicação entre o usuário e a

Ouvidoria se dá por meio eletrônico (e-mail), telefone ou no próprio espaço físico que se encontra no Hospital Universitário de Brasília.

Prontuários Médicos e Comissão de Revisão de Prontuários Médicos

O Conselho Federal de Medicina (BRASIL,2002), define prontuário como “documento único, constituído de um conjunto de informações, sinais e imagens registrados, gerados a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e a assistência a ele prestada, de caráter legal, sigiloso e científico, que possibilita a comunicação entre membros da equipe multiprofissional e a continuidade da assistência prestada ao indivíduo”. Seu principal objetivo é facilitar assistência ao paciente, e também serve como instrumento de defesa legal.

O prontuário médico pertence ao paciente, sob a guarda e responsabilidade dos médicos e das instituições de saúde. Portanto, é um valioso instrumento de: Assistência Médica, Ensino, Pesquisa Científica, Controle de Qualidade e Controle de Custos. O prontuário é peça fundamental no setor de saúde, uma vez que materializa as informações dos pacientes colhidas ao longo de todo o processo de assistência que o mesmo recebe, desde a anamnese até a alta. É, ainda, uma das formas de trazer o usuário como sujeito da relação e não como objeto.

Para a gestão de Prontuários Médicos, o Conselho Federal de Medicina criou através da Resolução do Conselho Federal de Medicina - CFM 1638/2002, a obrigatoriedade de que todo hospital mantivesse, em funcionamento, uma Comissão de Revisão de Prontuários.

A Comissão de Revisão de Prontuário avalia o preenchimento e a qualidade dos prontuários dos pacientes que estiveram internados em todas as clínicas, inclusive na emergência, através de um instrumento padronizado para todas as unidades. Esta comissão tem como principal objetivo melhorar a qualidade dos prontuários e a assistência ao paciente, mantendo estreita relação com a comissão de ética médica da Unidade para discussão dos resultados das avaliações realizadas. Tem como principais objetivos avaliar os prontuários de pacientes, fazer treinamento para o profissional de saúde no preenchimento correto dos dados e educação continuada com realização de palestras, cursos, etc, sobre o prontuário médico, abrangendo aspectos técnicos, jurídicos e financeiros. (Portal da Saúde RJ, 2015)

METODOLOGIA

A Proposta em questão é resultante de um trabalho feito durante o Estágio na Ouvidoria do HUB no ano de 2014, onde foi feito o levantamento de dados referentes às manifestações de usuários no ano de 2013. A partir desse levantamento foi construída uma oficina com foco em desaparecimento de prontuários médicos devido ao significativo número de reclamações, buscando oferecer essa oficina aos atores envolvidos como profissionais do setor de Arquivo Médico e Médicos Residentes.

A metodologia da oficina se constitui na formação de espaço de ensino/aprendizagem com participação coletiva mediante diálogo contribuindo para construção de novos conhecimentos. A oficina terá como participantes médicos residentes e profissionais do setor de Arquivo Médico e será ofertada no período de um dia. As atividades serão organizadas em dois momentos:

Momento 01

Seminário para apresentar a caracterização das reclamações relativa ao desaparecimento de prontuários no período de 2013, levantados junto a Ouvidoria HUB-UnB em 2014, como mecanismo de reflexão. Atualização conceitual da equipe sobre a representatividade no âmbito jurídico e ético do Prontuário Médico.

Momento 02

No segundo momento da oficina, abrir uma discussão sobre as práticas existentes que os participantes conhecem ou mesmo praticam, de reter os prontuários e as razões/justificativas para tal que terão as seguintes etapas:

- a) Contribuições e discussão com os participantes frente aos problemas apresentados para construção do conhecimento e reorganização do processo de trabalho.
- b) Entrega de texto escrito, redigido pelo grupo, que contenha as propostas de medidas e ações que irão contornar ou então minimizar práticas que levam ao desaparecimento de prontuários.

Descrição dos dados

*** O Campo de Estudo: Características Gerais**

O presente estudo realizou-se na Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília (HUB) da Universidade de Brasília (UnB). A coleta de dados ocorreu entre os meses de março e julho de 2014, obedecendo o cronograma preestabelecido e acordado entre os pesquisadores e os gestores responsáveis. Delineou-se um roteiro de coleta, tratamento, sistematização dos dados, o qual foi seguido a fim de cumprir as etapas do estágio.

Em cada documento de registro foi extraído, pra fins do trabalho, o demandante, sexo e local de residência do mesmo, a classificação e descrição da ocorrência, o setor alvo da reclamação, a data de ocorrência e resposta. Foram constatadas 82 coletas referentes ao ano de 2013.

DESCRICAÇÃO DA NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

Manifestações por tipo:

A Ouvidoria registra, conforme determina o seu Regimento Interno, pedidos de informação, reclamações, denúncias, elogios e sugestões. O maior número de registros, durante o ano de 2013, foi de reclamações contabilizadas no relatório de estágio. As manifestações foram registradas como: solicitação/reclamação (98,7%) e sugestão/ elogio (1,3%). As reclamações representam o descontentamento dos usuários, apontando algumas necessidades de mudanças de alguns processos e serviços do HUB.

RESULTADOS

No gráfico 01 abaixo (Figura 1) apresenta-se o perfil dos usuários dos serviços da Ouvidoria do HUB. Percebe-se que a maioria do público são mulheres n=56 (68%), seguida do público masculino n=26 (32%).

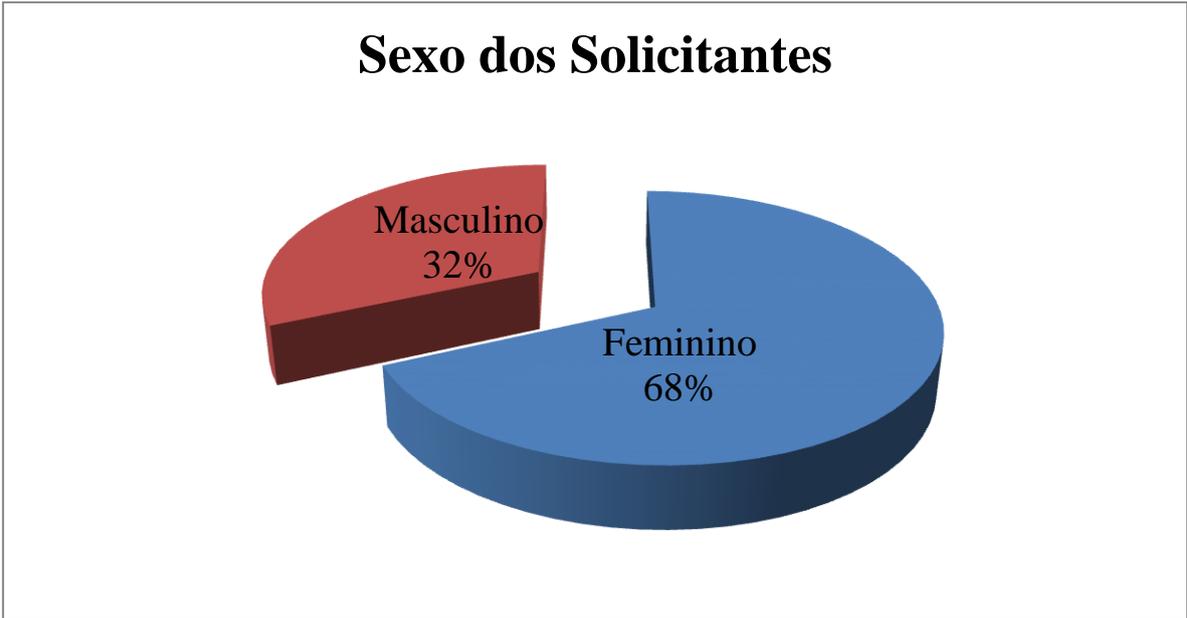


Figura 1: Porcentagem da ouvidoria HUB no período de 2013.

Fonte: Ouvidoria-HUB

O gráfico 02 representa a faixa etária dos usuários que se manifestaram na Ouvidoria sendo: 15 usuários possuem entre 25 -35 anos, 21 usuários possuem entre 36-45 anos, 9 usuários possuem entre 46-55anos, 11 usuários possuem de 56-65 anos, 5 usuários possuem de 66-75 anos, e 3 usuários possuem de 76-85 anos.

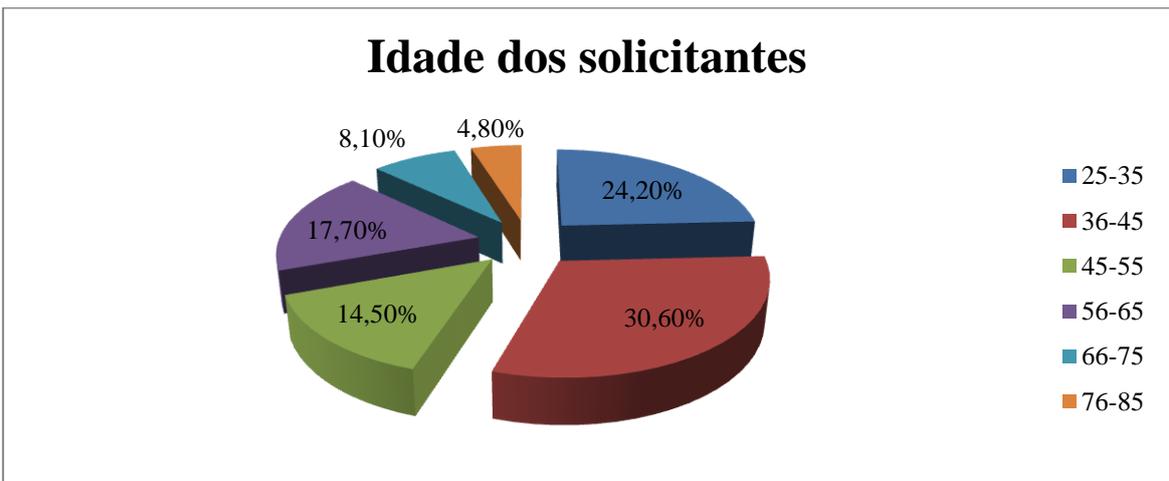


Figura 2: Porcentagem da idade dos solicitantes da Ouvidoria – HuBno período de 2013.

Fonte: Ouvidoria-HUB

O gráfico 03 representa as cidades dos solicitantes, com maiores percentuais em cidades satélites do Distrito Federal, como Taguatinga com total de 10 solicitantes, (16,40%), Planaltina com 7 (11,50%) e Ceilândia com 7 (11,50%).

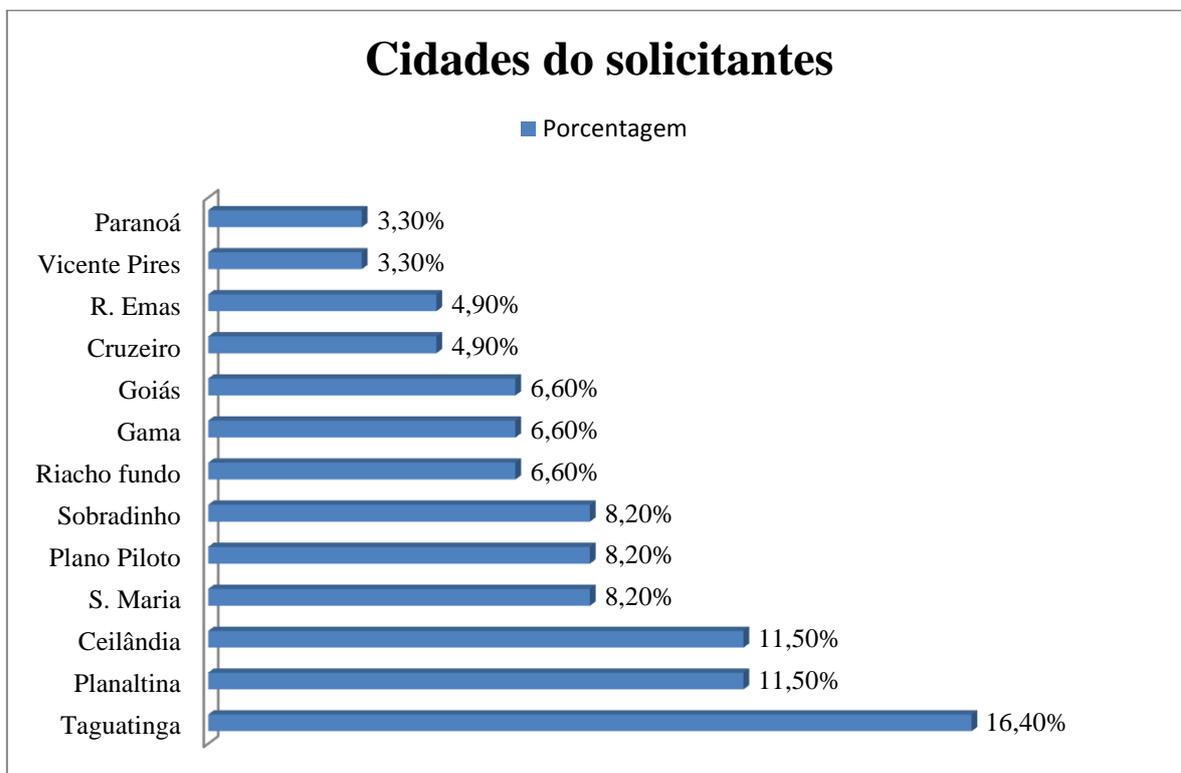


Figura 3: Porcentagem das cidades dos solicitantes da Ouvidoria – HuB no período de 2013

Fonte: Ouvidoria-HUB

A Figura 04 apresenta o percentual de demandas destinadas aos diversos setores. É interessante observar que cerca de 36 pedidos (46%) estão concentradas em apenas um setor: Arquivo Médico.

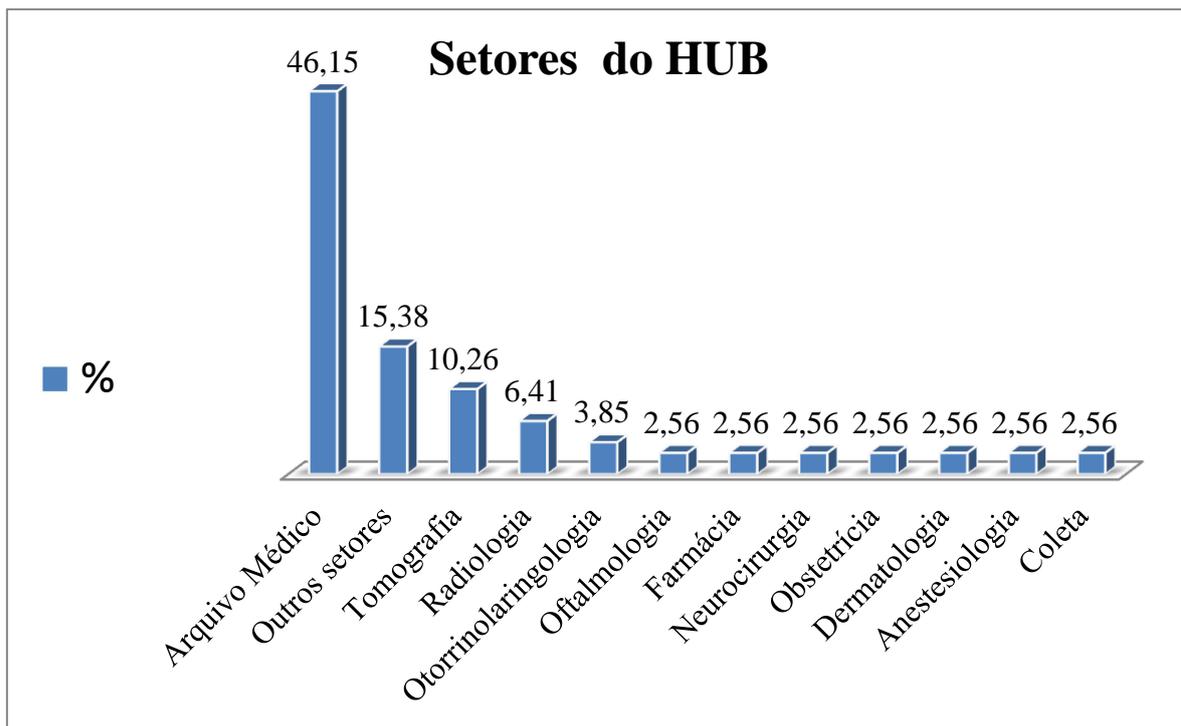


Figura 4: Porcentagem dos setores da Ouvidoria – HUB no período de 2013.

Fonte: Ouvidoria-HUB

Os assuntos mais comuns que chegam à Ouvidoria do HUB são sobre Prontuários desaparecidos com total de 36 (45%), reclamação sobre atendimentos dos profissionais com total de 11 (13,75%), e demora na liberação dos exames com 6 (12,5%).

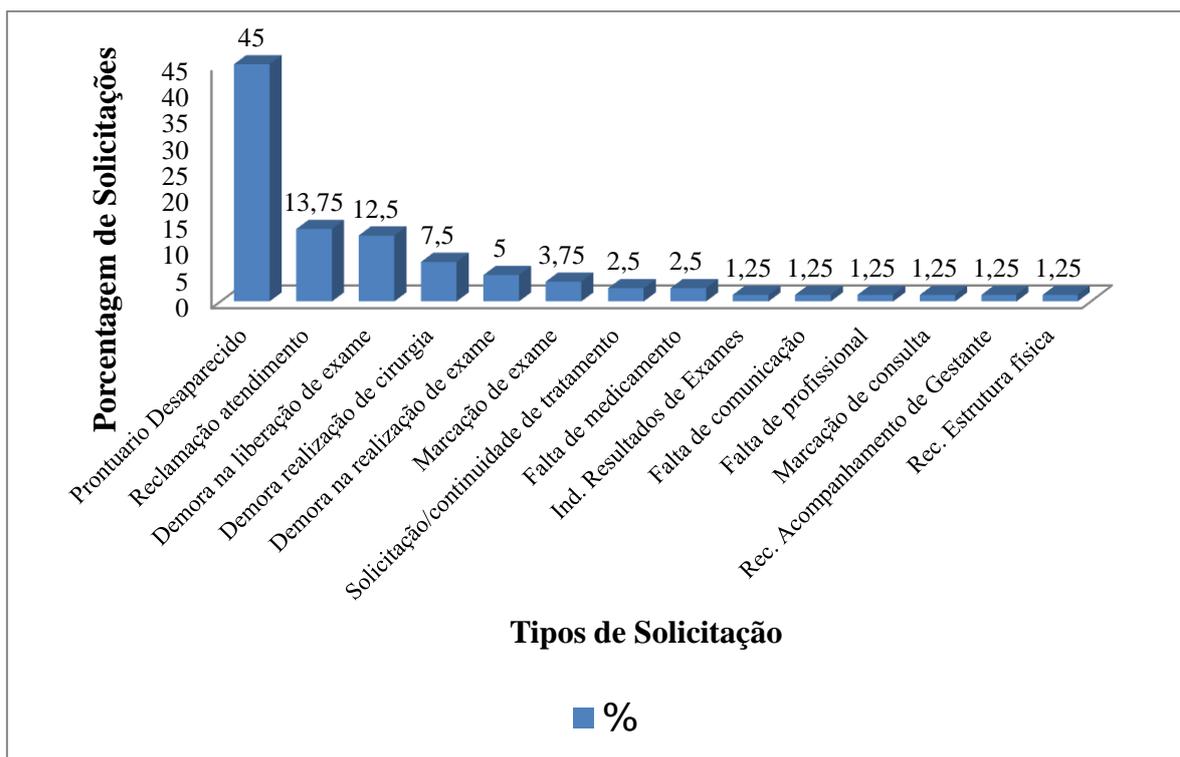


Figura 5: Porcentagem dos tipos de solicitações da Ouvidoria – HUB no período de 2013

Fonte: Ouvidoria-HUB

A figura 06 representa a média de respostas das solicitações que foram encaminhadas para os devidos setores. O tempo mínimo de resposta foi no setor de Neurocirurgia representando uma média de 5 dias, seguido do tempo maior no setor de Dermatologia (média de 30,5 dias).

Segundo o Regulamento da Ouvidoria do HUB, o setor responsável deverá devolver à Ouvidoria o processo com as devidas informações sobre o assunto, dentro do prazo máximo de 10 (dez) dias a contar do seu recebimento. Se for necessária a circulação por setores diversos do inicial, esse prazo máximo não poderá ultrapassar os 15 (quinze) dias até seu retorno a Ouvidoria.

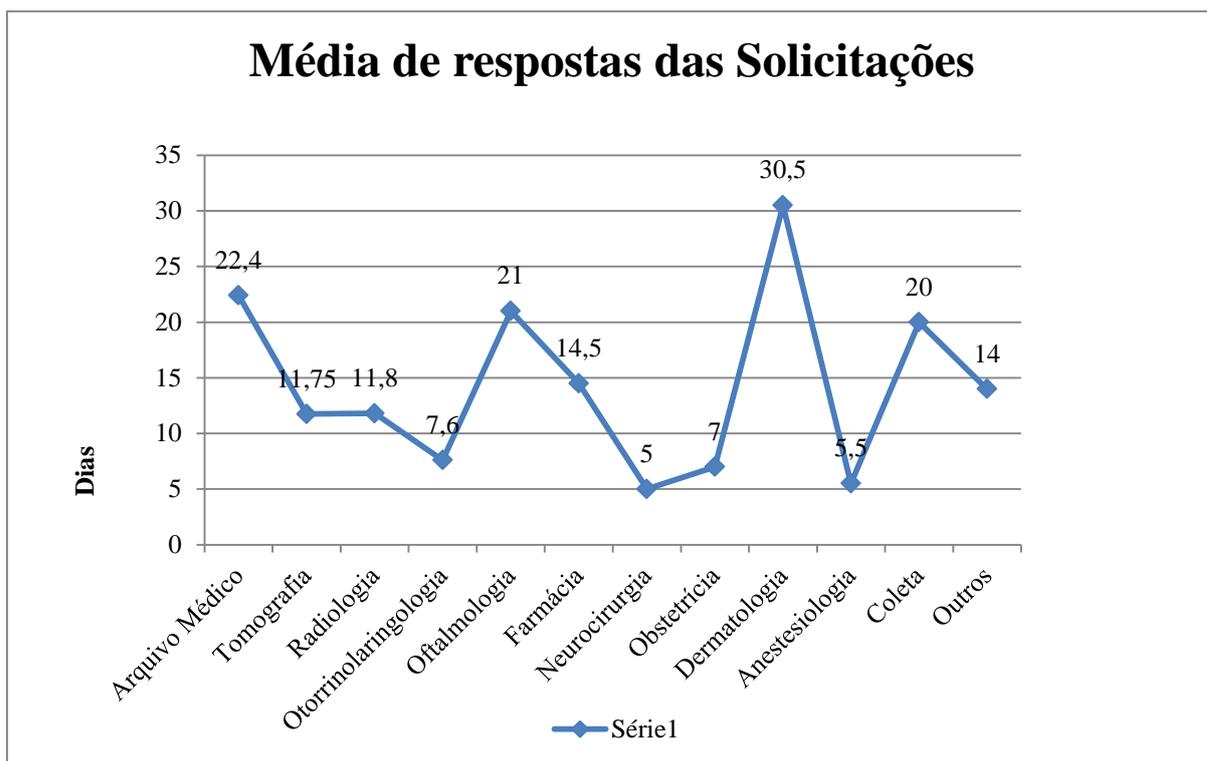


Figura 6: Média de respostas das solicitações da Ouvidoria – HUB no período de 2013.

Fonte: Ouvidoria-HUB

A Ouvidoria produz, mensalmente, um relatório estatístico por motivo, área e departamento de competência, sobre as reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias recebidas, encaminhando-o ao Superintendente. (Regulamento da Ouvidoria HUB Art. 16; Art. 17)

Quando se constatar que a crítica decorreu de informações insuficientes ou incorretas a comunicação será reforçada sobre os procedimentos criticados e, se necessário, aplicar-se à novo treinamento aos empregados ou servidores ligados diretamente à prestação dos serviços objeto da reclamação. (PARÁGRAFO ÚNICO). A Educação Permanente não se reduz a construção de cursos e treinamentos, ela abrange a gestão institucional, a atenção à saúde e o controle social transformando práticas profissionais e estratégias de organização da atenção à saúde desenvolvendo propostas da educação nas práticas de serviço em saúde.

CONCLUSÃO

Os resultados oriundos da coleta de dados na Ouvidoria do Hub demonstram a participação social nas relações sobre as práticas e serviços de saúde. Os dados gerados a partir das manifestações, após analisados, servem como base de planejamento para a melhoria nas condições de assistência em saúde. O desaparecimento de prontuários médicos, que emergem das manifestações dos usuários, reflete uma necessidade de organização no processo de trabalho dos profissionais. Pensando nisso, é necessário propor e implementar estratégias que minimizem esses problemas.

A prática da Educação Permanente em Saúde enriquece o processo educativo e traz instrumentos para os profissionais trabalharem em diferentes conteúdos articulados entre si. Da mesma maneira, a participação desses profissionais na elaboração de propostas de Educação Permanente favorece sua formação e sua reflexão dentro da prática. Assim, oficinas podem ser uma alternativa para a produção de conhecimento aliada à prática nos serviços. Essas atividades levam a uma reflexão sobre as relações existentes e promovem um trabalho em conjunto, em que há uma construção coletiva e reflexiva das práticas nelas elaboradas e executadas. Nesse sentido, essa proposta pode, e deve, ser repensada no HUB como instrumento de desenvolvimento no trabalho. De acordo com o interesse da instituição e dos profissionais, atividades de Educação Permanente podem estimular o “olhar para dentro” e o “olhar para fora”.

Entretanto, ao planejar oficinas há de se ter cuidado para não considerar os caminhos como já construídos, soluções como já acabadas e definitivas e, sim, possibilitar um movimento sempre contínuo e renovador em busca do saber. *"Pensar para agir e agir para pensar melhor"* (Haddad).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CECCIM, Ricardo Burg; FERLA, Alcindo Antônio. **Educação Permanente em Saúde**. 2009. Disponível em: <<http://www.epsjv.fiocruz.br/dicionario/verbetes/edupersau.html>> Acesso em: 08/07/2015.

BRAGA, A. T; MELLEIRO, M. M. Percepção da equipe de enfermagem acerca de um serviço de educação continuada de um hospital universitário. **Rev. Esc. Enferm. USP**, v.43, n.spe2, p. 1216-1220, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v43nspe2/a12v43s2.pdf>> Acesso em: 09 ago. 2015.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Resolução do CFM nº 1931/2009**. Aprova o Código de Ética Médica. Disponível em <http://www.portalmedico.org.br/resolucoes/cfm/2009/1931_2009.htm> Acesso em Abril de 2015.

BRASIL, MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA. Hospital Universitário de Brasília – HUB, Universidade de Brasília – UNB. Brasília- DF, Ano: 2013.

BRASIL. Portal da Educação. Disponível em :<<http://www.portaleducacao.com.br/enfermagem/artigos/54746/educacao-permanente-em-enfermagem#ixzz3fPZVUeVa>> Acesso em 08/07/2015.

BRASIL. Constituição. RESOLUÇÃO CFM N° 1.638/2002, De 09/08/2002. **Define prontuário Médico e torna obrigatória a criação da comissão de Revisão de Prontuários**. Brasília, DF.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria n.198, de 13 de fevereiro de 2004. Institui a Política Nacional de Educação Permanente em Saúde. Diário Oficial da União, Brasília, DF, n.32, 2004.

LUZ, Francys Mary da. **Educação Permanente em Saúde (EPS): uma estratégia que possibilita transformações no processo de trabalho**. Varinha - MG: 2010

MASSAROLI, A.; SAUPE, R. **Distinção conceitual: Educação Permanente e Educação Continuada no processo de trabalho em Saúde**. Disponível em:<<http://www.abennacional.org.br/2SITE/Arquivos/N.045.pdf>> . Acesso em 08/06/2015.

PEIXOTO, Leticia Sardinha et al. **Educação Permanente, Continuada e em Serviço: desvendando seus conceitos**. ES: Enfermeria Global, 2013. p. 326.

PRESTER JUNIOR, L.C; RANGEL, M. **Prontuário Médico e suas implicações médico-legais na rotina do colo-proctologista**. Ed. Abril/Junho, Rio de Janeiro, Rev. Brasileira de Coloproctologia, 2007.

PORTAL DA SAÚDE DO RIO DE JANEIRO. 2015. Disponível em: <<http://www.saude.rj.gov.br/vigilancia-em-saude/791-vigilancia-epidemiologica/2169-vigilancia-hospitalar.html?showall=&start=2>> Acesso em: 09/07/2015.

ROMÃO, José Eduardo Elias. **O papel das Ouvidorias Públicas na efetivação do controle social**. 11 e 12 de Agosto de 2011. Disponível em:

<http://www.editoraforum.com.br/forumcultural/slides/VIIFCAAP/O%20_papel_das_ouvidorias.pdf> Acesso em : 08/06/2015.

SILVA, F.G; TAVARES-NETO,J. **Avaliação dos Prontuários médicos de hospitais de ensino do Brasil**. 2. Ed. Rio de Janeiro. Revista Bras. educ.med., 2007.

VICENT, Simone Paes. **Educação permanente: componente estratégico para a implementação da política nacional de atenção oncológica**. Rio De Janeiro: Revista Brasileira de Cancerologia, 2007. p. 80.

ANEXOS

ANEXO I: REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA

ANEXO II: ORGANOGRAMA HUB

ANEXO III: ATRIBUIÇÕES DO GERENTE DE ENSINO E PESQUISA

ANEXO IV: DETALHAMENTO DA OFICINA, SEUS OBJETIVOS E SUA IMPLEMENTAÇÃO



REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

Art. 1º A Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília, vinculada ao Superintendente, é um órgão de comunicação com Dirigentes, Corpo Docente e Discente, Pesquisadores, Professores e Alunos, Prestadores de Serviços, Fornecedores, servidores, empregados e cidadãos em geral, visando ao aperfeiçoamento do modelo administrativo, das ações institucionais e a constante melhoria dos processos internos.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria:

I – receber, analisar, encaminhar e responder ao cidadão as suas demandas;

II – fortalecer a cidadania ao permitir a participação do cidadão;

III – garantir ao cidadão o direito à informação.

Art. 3º Compete à Ouvidoria:

I – receber e encaminhar, quando devidamente apresentadas, as reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias que lhe forem dirigidas pelos interessados, nos termos do art. 9º, parágrafo primeiro, deste Regulamento.

II – acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, mantendo o interessado informado desse procedimento, quando solicitado, conforme o art. 16 deste Regulamento;



III – propor medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento do hospital ao Superintendente;

IV – contribuir para a resolução de problemas administrativos oferecendo alternativas e informações sobre as normas internas vigentes;

V – realizar, em casos de conflitos de interesses, mediação entre as partes envolvidas, sem, contudo, qualquer poder de arbitragem, ficando essa responsabilidade a cargo das instâncias competentes, a critério do Superintendente, quando for o caso;

VI – interagir com os diversos setores do hospital, quando necessário;

VII – organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;

VIII – gerir o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e regulamentação complementar, assim como realizar as atribuições previstas no artigo 40 da mesma lei;

CAPÍTULO II DA ORGANIZAÇÃO

Art. 4º A Ouvidoria será dirigida por um Ouvidor(a) nomeado(a) pelo Superintendente, com a atribuição de cuidar dos procedimentos internos da Ouvidoria, acolher as manifestações que lhe forem dirigidas por qualquer meio de comunicação e proporcionar o atendimento aos interessados.

§ 1º O Superintendente do hospital poderá indicar tantos funcionários quantos se fizerem necessários para auxiliar o Ouvidor em suas funções e na ligação com os diversos setores do Hospital;



§ 2º Será disponibilizada uma sala para atendimento personalizado, com isolamento acústico para garantia de confidencialidade;

§ 3º A Ouvidoria será responsável por promover a integração com a Ouvidoria Geral da EBSERH, no que tange ao aprimoramento de diretrizes de ação;

Art. 5º A Ouvidoria disporá do apoio dos setores dos diversos setores do Hospital, que deverão dar apoio à Ouvidoria, de acordo com deliberação do Superintendente.

CAPÍTULO III DO FUNCIONAMENTO

Art. 6º À Ouvidoria serão asseguradas plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições, resguardada a subordinação hierárquica e funcional ao Superintendente, prevista no art. 1º deste Regulamento.

Art. 7º O(A) Ouvidor(a) terá assento nas reuniões da Governança como ouvinte, esclarecendo as questões suscitadas e propondo modificações nos procedimentos para a melhoria da qualidade, resguardando o sigilo das informações.

Art. 8º Na ausência eventual do titular da Ouvidoria, o Superintendente do hospital poderá indicar outro funcionário da Ouvidoria para responder aos assuntos que lhe forem pertinentes, caso julgue necessário.

Art. 9º Para o pleno exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá preencher um documento eletrônico de atendimento com identificação, endereço e meios de contato do interessado, assunto e nome da pessoa ou setor questionado, com relato resumido dos fatos.



§ 1º Independentemente da forma pela qual sejam os fatos comunicados à Ouvidoria, a manifestação sempre deverá ser objeto de preenchimento do documento eletrônico de atendimento mencionado no *caput* deste artigo;

§ 2º Poderão ser agrupados casos semelhantes para o mesmo encaminhamento, todavia, com respostas individualizadas;

§ 3º O documento eletrônico de atendimento da manifestação constituirá a fase inicial do processo, que circulará pelos setores competentes até a informação final ao interessado que iniciou a questão;

§ 4º Será obedecido o princípio da hierarquia inversa, ou seja, as demandas serão encaminhadas para os escalões diretamente envolvidos. Ainda assim, a Ouvidoria deverá formalizar a solicitação, via memorando, junto à chefia do Serviço responsável;

§ 5º A Ouvidoria deverá encaminhar resposta ao cidadão no prazo de 20 dias, contados do preenchimento do documento inicial, podendo ser prorrogado por 10 dias, quando tal providência se fizer necessária;

§ 6º A Ouvidoria designará orientadores voluntários pertencentes ao quadro de pessoal do hospital para agirem como moderadores dos movimentos de usuários dos serviços de saúde ou da classe trabalhadora, em posição não confrontacional, dando explicações ou respostas para evitar o acirramento dos ânimos contra prestadores de serviços ou empregadores, tratando a todos com respeito e cordialidade.

Art. 10 São obrigações da Ouvidoria:

I – receber as manifestações apresentadas pelos interessados tratando com absoluta confidencialidade as informações devidamente identificadas, dando-lhes o devido encaminhamento, mesmo aquelas sem identificação, caso as

razões do anonimato sejam consideradas justificáveis, a critério do titular da Ouvidoria do hospital;

II – buscar dados complementares, se necessário;

III – recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;

IV – rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante despacho fundamentado, com notificação ao interessado;

V – solicitar às instâncias competentes, as necessárias diligências visando ao esclarecimento da questão em análise;

VI – atender o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível e com objetividade;

VII – agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça resguardando o sigilo das informações;

VIII – manter em arquivo de acesso controlado, todas as manifestações tramitadas, contendo os encaminhamentos, respostas e conclusões;

IX – encaminhar à área de gestão de pessoas da unidade, os empregados e servidores que desejam tratar de assuntos de natureza trabalhista, seja de interesse individual ou coletivo;

X – cumprir e fazer cumprir este regulamento.

Art. 11 O setor responsável, objeto do questionamento, deverá devolver à Ouvidoria o processo com as devidas informações sobre o assunto, dentro do prazo máximo de 10 (dez) dias a contar de seu recebimento. Se for necessária



a circulação por setores diversos do inicial, esse prazo máximo não poderá ultrapassar os 15 (dez) dias até seu retorno à Ouvidoria.

Art. 12 A Ouvidoria manterá em aberto as demandas recebidas até sua solução final, controlando os prazos referidos no artigo anterior, cobrando sua tramitação nos setores a que foram destinados.

Art. 13 Caberá ao Superintendente prover as condições mínimas materiais, financeiras e humanas, para o adequado funcionamento da Ouvidoria.

Art. 14 O acesso do cidadão à Ouvidoria deverá ser facilitado de todas as maneiras possíveis, através de formulários eletrônicos via internet, formulários em papel, e-mail, cartas e uma sala para atendimento personalizado.

§ 1º Serão distribuídas caixas de coletas em cores destacadas e formulários de papel para comunicações à Ouvidoria nos locais de grande circulação do hospital;

§ 2º Visando à preservação de suas atividades rotineiras, a Ouvidoria não levará em conta quaisquer manifestações verbais dirigidas a recepcionistas, a funcionários ou a outra pessoa do hospital, inclusive o Superintendente, neste último caso, salvo expressa anuência do mesmo.

CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 15 Em caso de não solução do assunto na forma pretendida pelo interessado, em virtude de disposições legais, regulamentares ou estatutárias, a Ouvidoria deverá prestar toda a orientação necessária ao correto procedimento a ser observado em situações da espécie questionada, bem



como a fonte legal, regulamentar ou estatutária que impede o atendimento na forma solicitada.

Art. 16 Mensalmente a Ouvidoria produzirá relatório estatístico por motivo, área e departamento de competência, sobre as reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias recebidas, encaminhando-o ao Superintendente.

Art. 17 Com base nas estatísticas de reclamações, o Superintendente decidirá sobre as ações mais adequadas a serem tomadas.

Parágrafo único: Quando se constatar que a crítica decorreu de informações insuficientes ou incorretas a comunicação será reforçada sobre os procedimentos criticados e, se necessário, aplicar-se à novo treinamento aos empregados ou servidores ligados diretamente à prestação dos serviços objeto da reclamação.

Art. 18 A Ouvidoria do hospital integrará a rede de Ouvidorias das Instituições Públicas Federais de Ensino ou instituições congêneres de serviços de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, ao ensino-aprendizagem e à formação de pessoas no campo da saúde pública, não sendo subordinadas entre si, mas atuando de forma articulada na padronização dos processos e unificando dados nacionais para a produção de relatórios estatísticos e de gestão.

Art. 19 Os casos omissos serão avaliados pela Superintendência, que deliberará sobre eles, informando a decisão ao Ouvidor.

Este regulamento entra em vigor na data da sua assinatura.

Brasília, 13 de novembro de 2013.

Hervaldo Sampaio Carvalho
Superintendente





Atribuições do gerente de Ensino e Pesquisa

- 1.** Identificar e assegurar, de forma articulada ao colegiado executivo, a implementação de ações em infraestrutura física, tecnológica e recursos humanos necessários ao aprimoramento do hospital universitário como campo de prática em ensino e pesquisa;
- 2.** Promover um ambiente integrado e colaborativo entre a atenção à saúde, o ensino e a pesquisa;
- 3.** Propor e coordenar mecanismos de comunicação e diálogo permanente com universidade e discentes, que resultem na adesão e respeito às práticas e procedimentos necessários à efetividade do processo de gestão do ensino e da pesquisa no HUB;
- 4.** Propor e implementar mecanismos de comunicação sobre o papel estratégico do hospital universitário na formação profissional, produção do conhecimento, desenvolvimento tecnológico e inovação;
- 5.** Coordenar, no âmbito de sua atuação, o planejamento das ações e atividades de forma integrada às demais instâncias de gestão do hospital universitário;
- 6.** Coordenar e assegurar a implantação de mecanismos de organização e monitoramento das informações referentes ao ensino e pesquisas no HUB;
- 7.** Instituir mecanismos de avaliação da gestão do ensino e da pesquisa no âmbito do hospital;
- 8.** Coordenar, em parceria com a Ebserh sede, a implementação de ações de capacitação necessárias ao aprimoramento e suporte à gestão e desenvolvimento das atividades de ensino e pesquisa;
- 9.** Coordenar, em parceria com a universidade, a observância às normativas e diretrizes legais referentes aos programas de residências em saúde;
- 10.** Coordenar o desenvolvimento de ações que assegurem as atividades de preceptoria no âmbito do hospital universitário;
- 11.** Propor, implementar e monitorar ações que garantam a manutenção do certificado de Hospital de Ensino pelo Ministério da Saúde e Ministério da Educação.
- 12.** Articular e promover junto ao Colegiado Executivo do HUB o suporte às atividades da Unidade de Telessaúde (ações de telessaúde e da Rede Universitária de Telemedicina);
- 13.** Propor, avaliar e monitorar o desenvolvimento de quaisquer atividades de ensino e treinamento nas instalações do hospital universitário;



- 14.** Articular junto ao Comitê de Ética em Pesquisa do hospital universitário, de forma a estabelecer fluxo de comunicação permanente e implementar mecanismos de apoio às suas ações;
- 15.** Coordenar o desenvolvimento de ações destinadas a fortalecer a participação do hospital universitário em iniciativas do Sistema Nacional de Inovação em Saúde, como as redes de pesquisas clínicas, do Núcleo de Avaliação de Tecnológica, Núcleo de Inovação Tecnológica (Centro de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico);
- 16.** Coordenar e assegurar o aprimoramento da gestão de pesquisas clínicas, de forma a promover a efetividade e a transparência no processo de aprovação, desenvolvimento e execução orçamentária dos projetos no hospital universitário;
- 17.** Participar como membro efetivo do Colegiado de Pesquisa do HUB;
- 18.** Coordenar e incentivar a participação do hospital universitário em iniciativas de colaboração em pesquisas e desenvolvimento tecnológico promovidas pela Ebserh sede;
- 19.** Contribuir na formulação de parâmetros e requisitos específicos ao componente ensino e pesquisa no âmbito de acordos, contratos e convênios e monitorar sua implementação;
- 20.** Articular junto à Ebserh sede, de forma a aportar e incorporar sugestões destinadas ao aprimoramento contínuo do hospital universitário como campo de prática;
- 21.** Promover e apoiar a realização de eventos científicos e de incentivo ao ensino, pesquisa e extensão;
- 22.** Coordenar a elaboração de documentos e relatórios técnicos afins;
- 23.** Coordenar as atividades dos empregados da Gerência de Ensino e Pesquisa;
- 24.** Representar o hospital universitário nos assuntos pertinentes ao ensino e pesquisa;
- 25.** Subsidiar a Superintendência do HUB em matérias relacionadas à oferta de cursos técnicos no âmbito do hospital de ensino;
- 26.** Subsidiar a superintendência do hospital universitário e a Ebserh sede no que couber.

ANEXO IV

DETALHAMENTO DA OFICINA, SEUS OBJETIVOS E SUA IMPLEMENTAÇÃO

TÍTULO: Projeto de Educação Permanente para profissionais do HUB no âmbito de resultados de pesquisa da Ouvidoria com foco em prontuários médicos.

Objetivo geral: Desenvolver e implementar um projeto de educação permanente junto aos profissionais do HUB destacando dados da Ouvidoria relativo à questão de desaparecimento de prontuários médico numa busca de disseminar este dado ao mesmo tempo que colher propostas de ação dos próprios profissionais para melhorias nesse âmbito.

Objetivos da Oficina:

Elaborar uma atividade educacional de educação permanente voltada para profissionais de saúde, que teria as seguintes metas:

- a) informar sobre a caracterização das reclamações relativo ao desaparecimento de prontuários; explorar junto aos participantes o que representa o prontuário no âmbito jurídico e ético;
- b) fomentar em grupos de trabalho compostos pelos participantes uma discussão sobre as práticas existente que eles conhecem ou mesmo praticam, de reter os prontuários e as razões/justificativas para tal;
- c) por meio de plenária propor medidas e ações desde a perspectiva dos profissionais que irão contornar ou então minimizar práticas que levam ao desaparecimento de prontuários.

PROGRAMA DETALHADO DA OFICINA

9:00 Inscrição e Abertura.

9:15-9:30 **Contextualizando a Educação Permanente como Boa Prática no âmbito de Trabalho em Saúde (título sugerido).**

(Dra Cátia e /ou Dr Carlos Eduardo- fica a critério de vocês- Dept Ensino e Pesquisa HUB);

9:30-9:45 A Ouvidoria HUB-Ebserh: funções e relevância para a qualidade de serviço da instituição (título sugerido)

(Ouvidor HUB-Ebserh, Paulo Guimarães)

10:00-10:20 O Plano Nacional de Educação Permanente em Saúde e o Cotidiano de Trabalho

(Dra Muna Muhammad Odeh, Orientadora e Docente Saúde Coletiva, UnB)

10:30-10:45 Apresentação da pesquisa na Ouvidoria HUB-Ebserh com foco em prontuário médico.

(Ana Luiza Gomes, graduanda em Saúde Coletiva, UnB)

11:00-12:00 a) Abrir a discussão sobre os temas apresentados para definir os subtemas a serem discutidos na segunda parte da Oficina no período da tarde;

b) Divisão de grupos de trabalho.

(Facilitadoras: Muna e Ana Luiza)

ALMOÇO

14:00-15:00 Trabalho em Grupo

15:15- 16:15 Plenária: Relatoria dos grupos

16:30-17:00 Relatório final construída juntamente com os grupos e baseado em suas propostas e Encerramento.

Obs: A segunda parte da Oficina contará com a Facilitação da Muna e Ana Luiza e será aberta para o pessoal da Gerência de Ensino e Pesquisa do HUB-Ebserh.