



Curso Nacional de Qualificação em Auditorias e Ouvidorias do SUS

**Coordenação:
Rosa Maria Pinheiro Souza**

Maio de 2016

CURSO NACIONAL DE QUALIFICAÇÃO DE AUDITORIAS E OUVIDORIAS DO SUS

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa

Departamento de Ouvidoria Geral do SUS

Departamento de Auditoria Nacional do SUS

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ – FIOCRUZ

Presidente

Paulo Ernani Gadelha

Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca – ENSP

Diretor

Hermano Albuquerque de Castro

Vice-Diretor de Escola de Governo em Saúde – VDEGS

Frederico Peres da Costa

Rede Brasileira de Escolas de Saúde Pública (RedEscola)

Coordenadora da Secretaria Executiva

Rosa Maria Pinheiro Souza

Projeto Qualificação de Auditorias e Ouvidorias do SUS

COORDENAÇÃO NACIONAL

Adelina Maria Melo Feijão

Alex Bicca

Alfredo Schechtman

Andreza Cardoso Fialho Santos

Francisco Salazar

Jaqueline Rico

Maria Francisca Santos Abritta Moro

Maria Nazaré A. Oliveira

Roger Salles

Rosa Maria Pinheiro Souza

Vera Lúcia de Oliveira Giancristoforo

EQUIPE TÉCNICA DA SECRETARIA EXECUTIVA DA REDE BRASILEIRA DE SAÚDE PÚBLICA

Andreza Cardoso Fialho Santos

Caco Xavier

Denise Conceição de Almeida

Francisco Salazar

Luana Furtado

Patrícia Pol

Rosângela Carvalho

Sumário

1) Apresentação:	4
2) Atividades Realizadas.....	5
ANEXO 1 Memória da Reunião de trabalho da Coordenação Nacional do Curso Nacional de Qualificação de Auditorias e Ouvidorias da SUS (Fevereiro/2015).....	15
ANEXO 2 Memória da Reunião de trabalho da Coordenação Nacional do Curso Nacional de Qualificação de Auditorias e Ouvidorias da SUS(Novembro/2015)	16
ANEXO 3 Apresentação realizada na Reunião de trabalho (Novembro/2015)	17

Apresentação

O projeto “**Qualificação de Auditorias e Ouvidorias: fortalecimento de áreas estratégicas do SUS**” foi desenvolvido pela Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca da Fundação Oswaldo Cruz (ENSP/Fiocruz) em parceria com a Rede Brasileira de Escolas de Saúde Pública (RedEscola), o Departamento Geral de Ouvidoria do SUS (Doges) e o Departamento Nacional de Auditoria do SUS (DenaSUS) da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde (SGEP/MS), com o objetivo geral de desenvolver um programa de qualificação do Sistema Nacional de Auditoria e do Sistema Nacional de Ouvidoria do SUS, contribuindo para que as práticas profissionais e de organização do trabalho nas instituições de saúde, neste âmbito de atuação, estejam alinhadas com os princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS) e comprometidas com práticas que representem o fortalecimento das Auditorias e Ouvidorias do SUS, em consonância com a política de Educação Permanente.

O **Curso Nacional de Qualificação de Auditorias e Ouvidorias do SUS** foi elaborado de forma colaborativa e participativa, envolvendo na sua proposta e construção representantes do Ministério da Saúde – Doges e DenaSUS, da ENSP/Fiocruz, da Rede Brasileira de Escolas de Saúde Pública (RedEscola) e atores com conhecimento específico nas áreas para elaboração do material didático-pedagógico; em sua realização envolveu também representantes das escolas e/ou centros formadores em saúde pública/coletiva.

Na primeira oferta do Curso, realizada em 2014, foram contemplados 8 (oito) estados pré-selecionados pelo Ministério da Saúde, são eles: Alagoas, Ceará, Mato Grosso do Sul, Paraíba, Pernambuco, Paraná, São Paulo e Tocantins. O Curso foi realizado no período de 13 a 17 de outubro de 2014 (UA – 1 – Estado, Sociedade, Saúde e Cidadania) e de 03 a 07 de novembro de 2014 (UA 2 – Auditoria e Ouvidoria) com oferta de 40 vagas por estado, 20 para Auditoria e 20 para Ouvidoria.

No ano de 2015, a coordenação nacional, em reunião realizada em fevereiro de 2015 (ANEXO 1), definiu a realização do Curso de forma regionalizada – regiões Sul e Sudeste (Espírito Santo, Minas Gerais, Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Rio de Janeiro); região Nordeste (Bahia, Maranhão, Piauí, Rio Grande do Norte, Sergipe); regiões Centro-Oeste e Norte (Amapá, Acre, Amazonas, Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso, Pará, Rondônia e Roraima), ao invés de 19

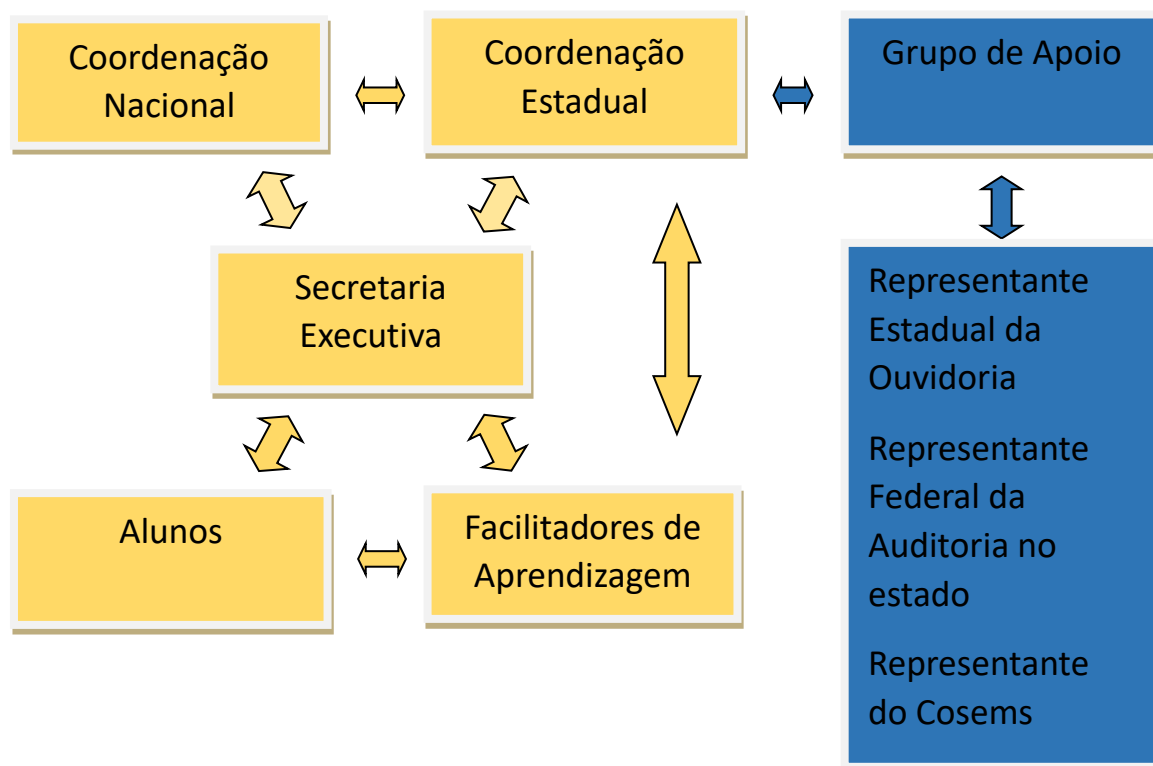
estados simultâneos, como proposto pelo projeto inicial. Além disso, a Coordenação Nacional estabeleceu que a oferta de turmas seria de 50 vagas por estado, com 25 alunos para Auditoria e 25 alunos para Ouvidoria. Essa alteração foi acordada com objetivo de permitir o alcance da meta de 1.080 profissionais das auditorias e ouvidorias capacitados para atuarem de acordo com os princípios e diretrizes do SUS.

2) Atividades Realizadas

Ressalta-se que em função de uma identificação mais adequada o curso passou a denominar-se: “**Curso Nacional de Qualificação de Auditorias e Ouvidorias do SUS**”, além disso, por solicitação do Ministério da Saúde, na primeira oferta foram contemplados 8 (oito) estados e não 7 (sete) como previsto anteriormente, o que significou um novo arranjo, considerando a logística de recursos necessários para cumprir essa nova demanda. Na segunda oferta foi realizado de forma regionalizada: regiões Sul e Sudeste; Nordeste; Norte e Centro-Oeste, em três ofertas, de acordo com cronograma definido, em conjunto com o Ministério da Saúde (ANEXO 1).

Cabe ressaltar que a nova conformação da estrutura de governança incluiu novos atores com a inserção do Grupo de Apoio (TABELA 1), que conta com a participação da coordenação estadual do Curso, de um representante do Conselho de Secretários Municipais de Saúde (Cosems), do representante federal da Auditoria no estado e do representante da Ouvidoria estadual que tem como objetivo selecionar os municípios que participarão do Curso, ajudar na articulação para a indicação dos alunos, de acordo com os critérios estabelecidos pelo Ministério da Saúde (Doges/DenaSUS), e acompanhar o seu desenvolvimento

TABELA 1 – Estrutura de Governança.



Ao todo, foram envolvidos 161 facilitadores de aprendizagem. Os facilitadores de aprendizagem da UA1 – Estado, Saúde, Sociedade e Cidadania foram indicados pelas Escolas, Núcleos ou Centros Formadores que fazem parte da RedEscola, e são referência na formação em saúde pública e para o SUS.

Já os facilitadores de aprendizagem da UA2 – Ouvidoria, foram indicados pelo DOGES/SGEP/MS e são integrantes da Ouvidoria Estadual, além de integrarem o Grupo de Apoio nos respectivos estados, essa escolha fortalece as ouvidorias estaduais, além de dar a oportunidade de acompanhar posteriormente os municípios na implantação da ouvidoria municipal de saúde.

Os facilitadores de aprendizagem da UA 2 – Auditoria foram indicados pelo DenaSUS/SGEP/MS. Alguns foram deslocados de outros estados para suprir a demanda de formação estabelecida no cronograma do Curso.

Participaram, nessa etapa, 18 escolas/centros formadores:

Regiões Sul e Sudeste

- Escola de Saúde Pública de Minas Gerais
- Escola de Saúde Pública de Santa Catarina
- Escola de Saúde Pública do Rio Grande do Sul
- Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca
- Núcleo de Educação e Formação em Saúde do Espírito Santo– NUEFS/SESA

Região Nordeste

- Escola Estadual de Saúde Pública Prof. Francisco Peixoto de Magalhães/BA
- Funesa - Fundação Estadual de Saúde- Secretaria de Estado da Saúde de Sergipe
- Universidade Federal do Maranhão – UFMA - Departamento de Saúde Pública
- Universidade Federal do Piauí (UFPI) - Núcleo de Estudos em Saúde Pública (NESP)
- Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) - Núcleo de Estudos em Saúde Coletiva (NESC)

Regiões Norte e Centro Oeste

- Escola de Saúde Pública do Estado de Goiás – (ESPGO)
- Fiocruz Brasília
- Instituto Leônidas e Maria Deane (ILMD) - Fiocruz Amazonas
- Universidade do Estado do Pará (UEPA)/Secretaria de Estado da Saúde do Pará (SESPA)
- Universidade Federal de Rondônia (NUSAU/UNIR)
- Universidade Federal de Roraima - Centro de Ciências da Saúde (CCS)
- Universidade Federal do Acre (UFAC) - Centro de Ciências da Saúde (CCS)
- Universidade Federal do Amapá (UNIFAP) - Faculdade de Enfermagem

Com a decisão de realizar o Curso de forma regionalizada, foi necessário ajustar o cronograma e as atividades referentes à logística. Este relatório refere-se ao conjunto das atividades previstas constante dos produtos relativos à realização do Curso Nacional de Qualificação de Auditores e Ouvidores do SUS nas regiões Sul e Sudeste; Nordeste; e Norte e Centro Oeste, com exceção do estado do Mato Grosso que, por decisão do Ministério da Saúde,

está sendo realizado no período de 16 de maio à 10 de junho de 2016 e conta com 55 participantes ,conforme constou no relatório da reunião realizada em 18 de novembro em Brasília (ANEXO 2) que apresenta um panorama preliminar, do ponto de vista avaliativo, uma vez que o TC 46/2013, referente a esse projeto, teve sua vigência prorrogada até 30 de junho de 2016 e o processo de avaliação ainda está em vigor.

Nas **regiões Sul e Sudeste**, a Unidade de Aprendizagem 1 (UA1 – Estado, Sociedade, Saúde e Cidadania) ocorreu de forma simultânea no período de 22 a 26 de junho e a Unidade de Aprendizagem 2 (UA2 – Auditoria e Ouvidoria), no período de 03 a 07 de agosto. O Curso contou com uma coordenação estadual e uma secretaria executiva, indicadas pelas escolas ou centros formadores integrantes da RedEscola, envolvendo 87 municípios e 202 alunos, sendo 114 no componente de Auditoria e 88 Ouvidoria (TABELA 2). Nessa etapa estava prevista a capacitação de 250 alunos; 125 para o componente de Auditoria e 125 para Ouvidoria. Dessa forma, atingiu-se 91% da meta em Auditoria e 70% para Ouvidoria (TABELAS 3 e 4).

TABELA 2 – Número de alunos concluintes, por componente e municípios envolvidos nas Regiões Sul e Sudeste

Estado	Nº ALUNOS AUDITORIA	Municípios envolvidos	Nº ALUNOS OUVIDORIA	Municípios envolvidos
ES	24	17	20	16
MG	16	10	18	18
RJ	24	16	17	20
RS	26	14	17	17
SC	24	17	16	16
TOTAL	114	74	88	87

TABELA 3 – Relação entre o número de vagas oferecidas e alunos concluintes – Auditoria

Estado	VAGAS DISPONÍVEIS AUDITORIA	ALUNOS INSCRITOS	% VAGAS DISPONÍVEIS X ALUNOS INSCRITOS	ALUNOS QUE CONCLUÍRAM	% VAGAS DISPONÍVEIS X ALUNOS QUE CONCLUÍRAM
ES	25	27	108	24	96
MG	25	19	76	16	64
RJ	25	27	108	24	96
RS	25	29	116	26	104
SC	25	25	100	24	96
TOTAL	125	127	102	114	91

TABELA 4 – Relação entre o número de vagas oferecidas e alunos concluintes - Ouvidoria

Estado	VAGAS DISPONÍVEIS OUVIDORIA	ALUNOS INSCRITOS	% VAGAS DISPONÍVEIS X ALUNOS INSCRITOS	ALUNOS QUE CONCLUÍRAM	% VAGAS DISPONÍVEIS X ALUNOS QUE CONCLUÍRAM
ES	25	20	80	20	80
MG	25	19	76	18	72
RJ	25	24	96	17	68
RS	25	22	88	17	68
SC	25	20	80	16	64
TOTAL	125	105	84	88	70

Na **região Nordeste**, a Unidade de Aprendizagem 1 (UA1 – Estado, Sociedade, Saúde e Cidadania) ocorreu de forma simultânea no período de 24 a 28 de agosto e a Unidade de Aprendizagem 2 (UA2 – Auditoria e Ouvidoria), no período de 14 a 18 de setembro. O Piauí, em função da realização das etapas regionais da Conferência Estadual de Saúde, foi o único estado em que houve alteração de data na UA2, sendo realizado entre os dias 21 e 25 de setembro. O Curso contou com uma coordenação estadual e uma secretaria executiva, indicadas pelas escolas ou centros formadores, envolvendo 156 municípios e 210 alunos, sendo 113 no componente de Auditoria e 97 Ouvidoria (TABELA 5). Nessa etapa estava prevista a capacitação de 250 alunos; 125 para o componente de Auditoria e 125 para Ouvidoria. Dessa forma, atingiu-se 90% da meta em Auditoria e 78% para Ouvidoria (TABELAS 6 e 7).

TABELA 5 – Número de alunos concluintes, por componente e municípios envolvidos na Região Nordeste

Estado	Nº ALUNOS AUDITORIA	Municípios envolvidos	Nº ALUNOS OUVIDORIA	Municípios envolvidos
BA	20	9	19	19
MA	25	14	19	24
PI	21	10	22	27
RN	24	10	26	23
SE	23	9	11	11
TOTAL	113	52	97	104

TABELA 6 – Relação entre o número de vagas oferecidas e alunos concluintes – Auditoria

Estado	VAGAS DISPONÍVEIS AUDITORIA	ALUNOS INSCRITOS	% VAGAS DISPONÍVEIS X ALUNOS INSCRITOS	ALUNOS QUE CONCLUÍRAM	% VAGAS DISPONÍVEIS X ALUNOS QUE CONCLUÍRAM
BA	25	25	100%	20	80%
MA	25	26	104%	25	100%
PI	25	23	92%	21	92%
RN	25	25	100%	24	96%
SE	25	25	100%	23	92%
TOTAL	125	124	99%	113	90%

TABELA 7 – Relação entre o número de vagas oferecidas e alunos concluintes - Ouvidoria

Estado	VAGAS DISPONÍVEIS OUVIDORIA	ALUNOS INSCRITOS	% VAGAS DISPONÍVEIS X ALUNOS INSCRITOS	ALUNOS QUE CONCLUÍRAM	% VAGAS DISPONÍVEIS X ALUNOS QUE CONCLUÍRAM
BA	25	25	100%	19	76%
MA	25	19	76%	19	76%
PI	25	30	120%	22	73%
RN	25	29	116%	26	104%
SE	25	17	68%	11	44%
TOTAL	125	120	96%	97	78%

Já nas **regiões Norte e Centro Oeste**, a Unidade de Aprendizagem 1 (UA1 – Estado, Sociedade, Saúde e Cidadania) ocorreu de forma simultânea no período de 21 a 25 de setembro e a Unidade de Aprendizagem 2 (UA2 – Auditoria e Ouvidoria), no período de 19 a 23 de outubro. O estado de Rondônia, em função da realização das etapas municipal e estadual da Conferência Estadual de Saúde, foi o único estado em que houve alteração de data nas UAs, sendo realizado entre os dias 05 e 09 de outubro a UA1 e entre 09 e 13 de novembro a UA2. O Curso contou com uma coordenação estadual e uma secretaria executiva, indicadas pelas escolas ou centros formadores, envolvendo 139 municípios e 278 alunos, sendo 161 no componente de Auditoria e 117 Ouvidoria (TABELA 8). Nessa etapa estava prevista a capacitação de 250 alunos; 125 para

o componente de Auditoria e 125 para Ouvidoria. Dessa forma, atingiu-se 129% da meta em Auditoria e 94% para Ouvidoria (TABELAS 9 e 10).

TABELA 8 – Número de alunos concluintes, por componente e municípios envolvidos nas Regiões Norte e Centro Oeste

Estado	Nº ALUNOS AUDITORIA	Municípios envolvidos	Nº ALUNOS OUVIDORIA	Municípios envolvidos
AC	24	6	12	5
AM	19	11	13	14
AP	16	6	14	7
DF	13	0	12	0
GO	23	14	21	14
PA	23	4	21	21
RO	24	13	12	9
RR	19	7	12	8
TOTAL	161	61	117	78

TABELA 9 – Relação entre o número de vagas oferecidas e alunos concluintes – Auditoria

Estado	VAGAS DISPONÍVEIS AUDITORIA	ALUNOS INSCRITOS	% VAGAS DISPONÍVEIS X ALUNOS INSCRITOS	ALUNOS QUE CONCLUÍRAM	% VAGAS DISPONÍVEIS X ALUNOS QUE CONCLUÍRAM
AC	25	25	100	24	96
AM	25	25	100	19	76
AP	25	17	68	16	94
DF	25	20	80	13	65
GO	25	28	112	23	82
PA	25	25	100	23	92
RO	25	28	112	24	86
RR	25	22	88	19	86
MT*	25	33	132	26	79
TOTAL	125	190	152	161	99

*Em curso

TABELA 10 – Relação entre o número de vagas oferecidas e alunos concluintes – Ouvidoria

Estado	VAGAS DISPONÍVEIS OUVIDORIA	ALUNOS INSCRITOS	% VAGAS DISPONÍVEIS X ALUNOS INSCRITOS	ALUNOS QUE CONCLUÍRAM	% VAGAS DISPONÍVEIS X ALUNOS QUE CONCLUÍRAM
AC	25	20	80	12	48
AM	25	20	80	13	52
AP	25	15	60	14	56
DF	25	16	64	12	48
GO	25	26	104	21	84
PA	25	25	100	21	84
RO	25	13	52	12	48
RR	25	17	68	12	48
MT *	25	28	112	23	92
TOTAL	225	180	80	140	62

*Em curso

Com a finalização do Curso e a totalização dos dados, será possível aferir que na segunda oferta – representada pelos 17 estados e o DF – realizada em 2015, foram contemplados um total de 690 alunos – 161 do componente Auditoria e 117 de Ouvidoria e foram envolvidos 139 municípios (TABELA 11). Somando-se a isso, os números da primeira oferta (2014) – 150 alunos de Auditoria e 112 de Ouvidoria, temos um total de 962 alunos qualificados, o que representa 88% da meta de 1080 alunos qualificados, e um universo de 456 municípios envolvidos. Considerando a realização da turma do estado de Mato Grosso teremos ampliado o número de alunos qualificados em mais 55 alunos totalizando 1017 alunos e municípios envolvidos.

TABELA 11 – Total de alunos e municípios envolvidos por região

Região	Nº ALUNOS AUDITORIA	Nº ALUNOS OUVIDORIA	MUNICÍPIOS ENVOLVIDOS
Sul e Sudeste	150	112	161
Nordeste	113	97	156
Norte e Centro Oeste	194	145	171
Total	457	354	488

Tendo em vista que o último estado encontra-se em andamento e que o processo de avaliação final constitui uma etapa muito importante, solicitamos em 18 de Maio de 2016 a prorrogação do Tc 46/2013 até dezembro de 2016, a fim de garantir que todas as etapas sejam concluídas.

TABELA 12 – número de alunos matriculados na auditoria e ouvidoria nas duas etapas

	1ª Etapa 2014	%	2ª Etapa 2015	%	Total	Meta	%
Auditoria	150	26,7%	457	73,3%	607	540	112%
Ouvidoria	112	24%	354	76%	466	540	86,3%
Total	262	25,5%	811	74,5	1073	1080	95%



Ministério da
Saúde



Ministério da Saúde
FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz

RED  **SCOLA**



Ministério da
Saúde



Ministério da Saúde
FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz

RED  **SCOLA**