

Ministério da Saúde

**FIOCRUZ**

Fundação Oswaldo Cruz



ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA  
SERGIO AROUCA  
ENSP

## **Relatório Final – ENSP 020 FIO-14**

# **Qualificação de Auditorias e Ouvidorias: fortalecimento de áreas estratégicas do SUS**

**Coordenação:**  
**Rosa Maria Pinheiro Souza**

**Dezembro de 2016**

## Sumário

|                                                                                                                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1) Apresentação.....                                                                                                                                      | 3  |
| 2) Organização ao Desenvolvimento do Curso .....                                                                                                          | 4  |
| 3) Estrutura de Governança.....                                                                                                                           | 7  |
| 4) Região Sul.....                                                                                                                                        | 10 |
| 5) Região Sudeste.....                                                                                                                                    | 11 |
| 6) Região Centro Oeste.....                                                                                                                               | 12 |
| 7) Região Norte.....                                                                                                                                      | 13 |
| 8) Região Nordeste.....                                                                                                                                   | 15 |
| 9) Considerações Finais.....                                                                                                                              | 18 |
| ANEXO 1                                                                                                                                                   |    |
| Relatório da Oficina de Avaliação do Curso Nacional de Qualificação de Auditorias e Ouvidorias do SUS: Regiões Sul, Sudeste, Nordeste e Centro Oeste..... | 21 |
| ANEXO 2                                                                                                                                                   |    |
| Orientações de funcionamento do Curso .....                                                                                                               | 25 |
| ANEXO 3                                                                                                                                                   |    |
| Área de Criação e Desenvolvimento de Processos Educativos.....                                                                                            | 44 |

## Apresentação

Este relatório recupera as atividades realizadas no âmbito do projeto “**Qualificação de Auditorias e Ouvidorias: fortalecimento de áreas estratégicas do SUS**”, e apresenta os produtos da oficina de avaliação da segunda etapa do Curso Nacional de Auditorias e Ouvidorias do SUS.

Realizado 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), teve como 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 e em sua realização envolveu também representantes das escolas e/ou centros formadores em saúde pública/coletiva. (Conforme 2º Relatório encaminhado à Fiotec em maio/2014).

## O material pedagógico

De caráter presencial a formação integrada por duas Unidades de Aprendizagem (UA), sendo a UA1 – Estado, Saúde e Sociedade e a UA2- Auditoria e Ouvidoria, com conteúdos específicos para cada componente foi constituída de 80h (oitenta horas) aula, sendo 40h (quarenta horas) aula para cada UA.

O programa do curso é calcado nos princípios da Política de Educação Permanente em Saúde (EPS). Foi concebido e organizado a partir de oficinas de trabalho envolvendo um contingente expressivo de profissionais com larga experiência nos temas selecionados por cada componente - Auditoria e Ouvidoria do SUS.

Como produtos dessas oficinas foi construído um referencial de competências, envolvendo conhecimentos, habilidades e atitudes, para cada temática elencada. Essa proposta pedagógica integra experiências e saberes visando a superação da dicotomia teoria/prática.

O material pedagógico foi elaborado com base no referencial de competências e envolveu uma proposta pedagógica dialógica que privilegia a interação entre o facilitador de aprendizagem e o aluno/profissional. A UA1 foi elaborada por pesquisadores da escola nacional de Saúde Pública Sergio Arouca e a U2, por profissionais com renomada experiência nos componentes específicos.

Todo o material pedagógico foi submetido a sessões de validação, com a participação de profissionais das respectivas áreas, oriundos do Ministérios da Saúde e das Secretarias Estaduais e Municipais de Saúde.

Foi criado um ambiente de sala de aula para representar o mais próximo possível a realidade que seria encontrada nos estados e municípios, e assim oferecer elementos para aperfeiçoar a proposta pedagógica, a fim de alcançar os objetivos almejados.

A linguagem, do ponto de vista da clareza e objetividade; o conteúdo em função da coerência com a temática e a consonância com o material pedagógico e o cronograma a partir do cotejamento do tempo necessário para se ministrar o conteúdo e realizar as atividades complementares integrantes do material pedagógico foram objetos de exaustiva testagem.

Os produtos dessas oficinas de testagem e validação do material eram considerados e o processo se retroalimentava com as incorporações das sugestões e recomendações advindas do grupo de expert.

As Unidades de Aprendizagem foram ministradas considerando um enlace na UA 1 entre os alunos/profissionais do Curso de Auditoria e Ouvidoria do SUS, na perspectiva de estimular uma dialogia entre esses dois componentes, na medida em que existem objetivos comuns e neste sentido a interação entre os participantes poderia propiciar uma compreensão maior de como as ações conjuntas e colaborativas poderiam fortalecer o SUS.

### **Da organização ao desenvolvimento do Curso.**

Considerando a magnitude dessa proposta, de caráter nacional, e a necessidade de adequação o curso aconteceu em duas etapas: A primeira, ocorreu no período de 13 a 17 de outubro com a UA1 – Estado, Sociedade, Saúde e Cidadania) e de 03 a 07 de novembro de 2014

a UA2 – Auditoria e Ouvidoria, envolvendo 08 (oito) estados: Alagoas (AL), Ceará (CE), Mato Grosso do Sul (MS), Paraíba (PB), Pernambuco (PE), Paraná (PR), São Paulo (SP) e Tocantins (TO).

As instituições de ensino envolvidas foram: Universidade Federal de Alagoas (UFAL), Escola de Saúde Pública do Estado do Ceará (CE), Escola de Saúde Pública do Estado de Mato Grosso do Sul, Universidade Federal da Paraíba, Escola de Saúde Pública de Pernambuco (ESPE), Escola de Saúde Pública do Paraná (ESPR), Centro de Formação de Recursos Humanos do Estado de São Paulo (CEFOR-RH) e Escola Tocantinense do SUS (ETSUS-TO).

Nesta etapa foram contemplados 145 (cento e quarenta e cinco) municípios, definidos pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (Doges) e pelo Departamento Nacional de Ouvidoria do SUS (DenaSUS), da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde (SGEP/MS).

O critério para a seleção dos municípios definido pelo Ministério da Saúde foi orientado pelo seguinte requisito: a adesão ao Contrato Organizativo da Ação Pública (COAP) ou ao SISPACTO. As condições de participação foram distintas: para a Ouvidoria a prioridade foi os municípios que ainda não possuíam o componente implantado, enquanto que para a Auditoria aqueles municípios que já tinham esse componente implantado.

Foram ofertadas 40 (quarenta) vagas, por estado, sendo 20 (vinte) para Auditoria e 20 (vinte) para Ouvidoria.

A experiência acumulada e as lições aprendidas na primeira etapa, contribuíram para a adoção de um conjunto de medidas, pela coordenação nacional visando o aperfeiçoamento da organização e o melhor funcionamento do curso.

Desse modo, dentre as iniciativas empreendidas, na segunda etapa, destacam-se:

- ✓ a definição de realização do curso de forma regionalizada, ao invés da ocorrência dos cursos simultaneamente.
- ✓ a oferta de vagas passou para 50 (cinquenta) por estado, sendo 25 (vinte e cinco) para auditoria e 25 (vinte e cinco) para Ouvidoria.
- ✓ A estrutura de governança incorporou novos atores, permitindo uma atuação mais colegiada e participativa.
- ✓ O Curso passou a denominar-se: “Curso Nacional de Qualificação de Auditorias e Ouvidorias do SUS) e o docente passou a ser denominado: facilitador de aprendizagem, visando uma identificação mais adequada.

A segunda etapa ocorreu no período de abril/2015 à novembro/2015, envolveu 18 (dezoito) estados, mais Distrito Federal, distribuídos nas 05 (cinco) regiões do país, organizadas como a seguir: regiões Sul e Sudeste – estados: Espírito Santo (ES), Minas Gerais (MG), Rio Grande do Sul (RS), Santa Catarina (SC) e Rio de Janeiro (RJ); regiões Centro-Oeste e Norte – estados: Bahia (BA), Maranhão (MA), Piauí (PI), Rio Grande do Norte (RN) e Sergipe (SE); regiões Norte e Centro-Oeste - Amapá (AP), Acre (AC), Amazonas (AM), Pará (PA), Rondônia (RO), Roraima (RR), Distrito Federal (DF), Goiás (GO) e Mato Grosso (MT).

As instituições de ensino envolvidas foram: Espírito Santo (NUEFS/SESA/ES), Escola de Saúde Pública de Minas Gerais (ESP/MG), Escola de Saúde Pública do Rio Grande do Sul (ESP/RS), Escola de Saúde Pública Santa Catarina (ESP/SC), Escola de Saúde Pública Sergio Arouca (ENSP); Escola de Saúde Pública da Bahia (ESP/BA), Universidade Federal do Maranhão (UFMA), Universidade Federal do Piauí (UFPI/PI), Universidade Federal do Alagoas (UFRN/RN), Fundação Estadual de Saúde (FUNESA/SE); Universidade Federal do Amapá (UNIFAP/AP), Universidade Federal do Acre (UFAC/AC), Instituto de Pesquisa Leônidas Maria & Deane (ILD/MS), Universidade Federal do Pará (UEPA/PA), Universidade Federal de Rondônia (UNIR/RO), Universidade Federal de Roraima (UFRR/RR), Escola Fiocruz de Governo (EFG-DF/FIOCRUZ), Escola de Saúde Pública de Goiás (ESPGO/GO) e Escola de Saúde Pública (ESPMT/MT).

Nesta etapa foram contemplados 145 (cento e quarenta e cinco) municípios, sugeridos pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (Doges) e pelo Departamento Nacional de Ouvidoria do SUS (DenaSUS), da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde (SGEP/MS) e definidos pelo Grupo de Apoio, integrante da estrutura de governança nessa segunda etapa.

Ressalte-se que o curso previsto para acontecer nos 19 (dezenove estados), sofreu uma alteração, em virtude de definição do DOGES/SGEP/MS, que sob alegação de constrangimento financeiro, decidiu que a formação em Mato Grosso não poderia acontecer juntamente com os demais da região Centro-Oeste. Esta decisão causou constrangimentos, notadamente pela necessidade de desmobilização da logística, especialmente dos municípios que já haviam selecionados os alunos e agendada a formação de seus profissionais e ainda muita insegurança, uma vez que não foi indicada, naquela ocasião, uma nova data para realização do Curso.

Diante das reiteradas reivindicações da Escola de Saúde Pública de Mato Grosso e da Coordenação Nacional, foi redefinida uma nova agenda e o curso, após forte remobilização, dos

membros da estrutura de governança, dos municípios envolvidos e dos facilitadores de aprendizagem aconteceu, segundo o cronograma a seguir: UA1 – de 16 a 20 de maio/16 e a UA2 – de 06 a 10/16.

Essa situação aliada às mudanças ministeriais recentes provocou o adiamento da oficina de avaliação da segunda etapa do Curso que se realizou nos dias 17 e 18 de novembro de 2016 (Anexo 1)

## **A estrutura de Governança**

Para dar concretude a essa iniciativa de grande envergadura foi desenhada uma estrutura de governança (Fig. 1) e elaboradas orientações de funcionamento com vistas a oferecer aos atores responsáveis pelo desenvolvimento do curso, maior segurança, transparência e objetividade na operacionalização das atribuições específicas.

Como objetivo de contribuir para o planejamento e implementação do curso pelas coordenações estaduais, foi elaborado um Caderno, com orientações de funcionamento do curso, contemplando os seguintes componentes: estrutura de governança, atores envolvidos e suas respectivas atribuições, organização, funcionamento, material didático-pedagógico e dinâmica de organização.

**Figura 1 – Estrutura de Governança adotada na primeira oferta.**



Fonte: RedEscola

O Caderno intitulado “Orientações de Funcionamento do Curso” apresenta, além da Estrutura de Governança do Curso, os atores envolvidos e suas atribuições, organização e funcionamento do Curso, critérios para a seleção de municípios e distribuição o de vagas, contempla ainda informações sobre o material didático-pedagógico, entre outras orientações. (anexo2).

Os facilitadores de aprendizagem participaram de uma Oficina de Formação de Facilitadores de Aprendizagem - Orientações Pedagógicas voltada para os coordenadores do Curso que tiveram a oportunidade de conhecer e discutir estratégias e práticas pedagógicas alinhadas aos objetivos do curso.

Os Secretários Executivos também estiveram reunidos em Oficinas de Trabalhos para conhecer todos os fluxos, dirimir dúvidas e receber orientações sobre o funcionamento de todas as fases do curso.



Aduzindo a graus progressivos de capacidade de governo, alinhados ao objetivo de adotar modelos e metodologias de gestão inovadores, ancorados nas lições de aprendizado organizacional e inspirados pela busca da cultura da inovação, a experiência adquirida com a implementação da primeira etapa do curso e acolhimento dos produtos da avaliação realizada com os 08 (oito) coordenadores dos cursos, gerou uma nova pauta junto ao DOGES e ao DenaSUS que mobilizou um novo esquema de governança ( Fig.2).

**Figura 1 – Estrutura de Governança adota na segunda oferta**



Fonte: RedEscola

Esse novo esquema implantado em 2015 incorporou uma nova conformação à estrutura de governança ao incluir novos atores com a inserção do Grupo de Apoio (Fig. 2), 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 Grupo de Apoio e acompanhar o seu desenvolvimento de forma Regionalizada.

Trata-se de uma iniciativa inovadora ao envolver atores que atuando em conjunto trouxe maior dinamismo, transparência e envolvimento de uma equipe mais robusta e potencializadora de ações mais coletivas.

Nesta perspectiva o Caderno “Detalhamento da Estrutura de Governança e Orientações de Funcionamento do Cursos” foi atualizado com as atribuições dos atores integrantes da nova composição da estrutura de governança.

## O Curso na RedEscola

Com um quantitativo de 184 (cento e oitenta e quatro) facilitadores de aprendizagem, envolvidos, os responsáveis pela 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 designados 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.

Para melhor visualização sobre a performance do curso, apresenta-se a seguir os dados pelas 05 (cinco) regiões do país

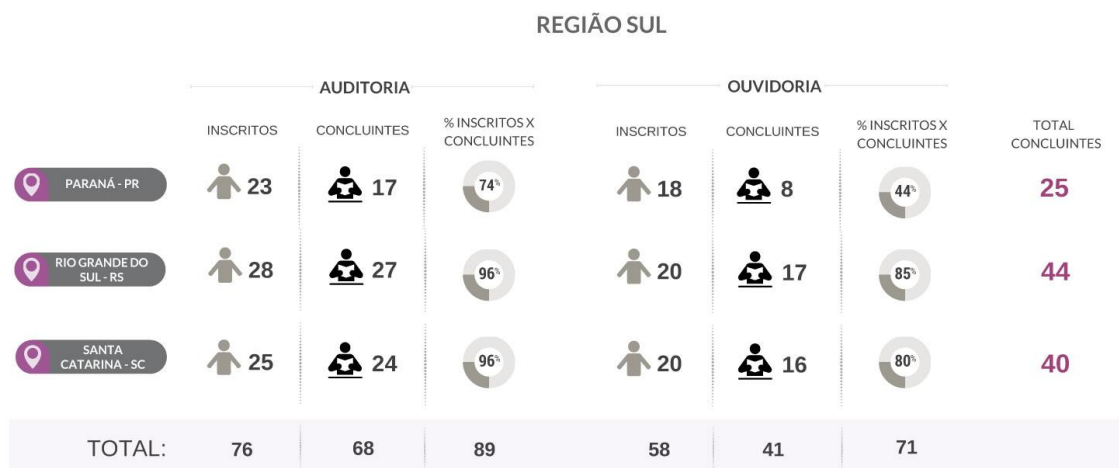
### Região Sul

Nesta região participaram 03 (três) Escolas:

- Escola de Saúde Pública do Paraná – ESPP/PR
- Escola de Saúde Pública do Rio Grande do Sul – ESP/RS
- Escola de Saúde Pública de Santa Catarina – ESP/SC

A Unidade de Aprendizagem 1 (UA1 – Estado, Sociedade, Saúde e Cidadania) ocorreu 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 (Quadro 1), envolvendo 77 (setenta e sete) municípios, nos estados dessa região. Dos 109 (cento e nove) concluintes, 68 (sessenta e oito) são do componente Auditoria e 41 de Ouvidoria (Quadro 1).

## QUADRO 1 – Número de alunos inscritos e concluintes por componente nos estados da Região Sul



Fonte: RedEscola

TOTAL CONCLUINTE:   
**109**

Observa-se que dos 109 concluintes do curso 89% foram de Auditoria e 71% de Ouvidoria. O estado com maior número de inscritos foi o do Rio Grande do Sul que obteve também o maior quantitativo de concluintes. Esta região teve 89% e 71% de concluintes em relação ao número de inscritos no componente Auditoria e Ouvidoria, respectivamente.

## Região Sudeste

No Sudeste, a Unidade de Aprendizagem 1 (UA1 – Estado, Sociedade, Saúde e Cidadania) ocorreu de forma simultânea com a Região Sul, no mesmo 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. Nesta região, foram envolvidos 86 municípios e quatro instituições formadoras, conforme a seguir.

### Escolas participantes:

- Núcleo de Educação e Formação em Saúde do Espírito Santo– NUEFS/SESA/ES
- Escola de Saúde Pública de Minas Gerais – ESP-MG
- Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca – ENSP/FIOCRUZ/RJ

- Centro de Formação Recursos Humanos para SUS – CEFOR/SES/SP

## QUADRO 2 – Número de alunos inscritos e concluintes, por componente nos municípios da Região Sudeste

| REGIÃO SUDESTE      |           |            |                          |           |            |                          |                  |
|---------------------|-----------|------------|--------------------------|-----------|------------|--------------------------|------------------|
|                     | AUDITORIA |            |                          | OUVIDORIA |            |                          | TOTAL CONCLUINTE |
|                     | INSCRITOS | CONCLUINTE | % INSCRITOS X CONCLUINTE | INSCRITOS | CONCLUINTE | % INSCRITOS X CONCLUINTE |                  |
| ESPÍRITO SANTO - ES | 26        | 24         | 92%                      | 21        | 20         | 95%                      | 44               |
| MINAS GERAIS - MG   | 18        | 16         | 89%                      | 19        | 18         | 95%                      | 34               |
| RIO DE JANEIRO - RJ | 27        | 24         | 89%                      | 24        | 18         | 75%                      | 42               |
| SÃO PAULO - SP      | 16        | 15         | 94%                      | 16        | 16         | 100%                     | 31               |
| <b>TOTAL:</b>       | <b>89</b> | <b>79</b>  | <b>91</b>                | <b>80</b> | <b>72</b>  | <b>90</b>                |                  |

Fonte: RedEscola

TOTAL CONCLUINTE:   
**151**

Nesta região 151 participantes concluíram o curso. O estado do Espírito Santo respondeu pelo maior número de concluintes. Na relação entre número de inscritos e concluintes, constata-se que ambos componentes atingiram um percentual de 91% para Auditoria e 90% para Ouvidoria (Quadro 2).

## Região Centro Oeste

No Centro Oeste, a Unidade de Aprendizagem 1 (UA1 – Estado, Sociedade, Saúde e Cidadania) ocorreu 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. Foram envolvidos 73 municípios e 04 escolas participaram dessa iniciativa.

### Escolas participantes:

- Escola Fiocruz de Governo (FIOCRUZ) – EFG/FIOCRUZ/DF
- Escola de Saúde Pública do Estado de Goiás – ESP/GO

- Escola de Saúde Pública do Estado de Mato Grosso – ESP/MT
- Escola de Saúde Pública do Mato Grosso do Sul – ESP/MS

Com 155 concluintes a região Centro-Oeste apresentou na relação entre inscritos e concluintes um percentual de 80% para Auditoria e de 81% para Ouvidoria. Destaca-se o estado do Mato Grosso com 50 concluintes (Quadro 3).

### QUADRO 3 – Número de alunos concluintes, dos municípios da Região Centro Oeste

| REGIÃO CENTRO OESTE                                                                                         |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                     |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                       |                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                                             | AUDITORIA                                                                              |                                                                                        |                                                                                     | OUVIDORIA                                                                              |                                                                                        |                                                                                       | TOTAL CONCLUINTE |
|                                                                                                             | INSCRITOS                                                                              | CONCLUINTE                                                                             | % INSCRITOS X CONCLUINTE                                                            | INSCRITOS                                                                              | CONCLUINTE                                                                             | % INSCRITOS X CONCLUINTE                                                              |                  |
|  DISTRITO FEDERAL - DF     |  20   |  13   |    |  16   |  12   |    | 25               |
|  GOIÁS - GO                |  28   |  23   |    |  26   |  21   |    | 44               |
|  MATO GROSSO - MT         |  33  |  26  |   |  28  |  24  |   | 50               |
|  MATO GROSSO DO SUL - MS |  22 |  20 |  |  20 |  16 |  | 36               |
| TOTAL:                                                                                                      | 103                                                                                    | 82                                                                                     | 80                                                                                  | 90                                                                                     | 73                                                                                     | 81                                                                                    |                  |

Fonte: RedEscola

TOTAL CONCLUINTE:   
155

### Região Norte

No Norte, a Unidade de Aprendizagem 1 (UA1 – Estado, Sociedade, Saúde e Cidadania) ocorreu de forma simultânea com a Região Centro Oeste no período de 21 a 25 de setembro e a Unidade de Aprendizagem 2 (UA2 – Auditoria e Ouvidoria), aconteceu de 19 a 23 de outubro. No estado de Rondônia, em função da realização das etapas municipal e estadual da Conferência Estadual de Saúde, houve alteração no cronograma das data nas UAs, sendo a UA1 realizada entre os dias 05 e 09 de outubro e a UA2 entre 09 e 13 de novembro (Quadro 4). Estiveram envolvidos 91 municípios, contando com a participação de 07 instituições de ensino.

### Escolas participantes:

- Universidade Federal do Acre - Centro de Ciências da Saúde – CCS-UFAC
- Universidade Federal do Amapá- Faculdade de Enfermagem - UNIFAP-AP
- Instituto Leônidas e Maria Deane - ILMD/FIOCRUZ/AM
- Universidade do Estado do Pará - Secretaria de Estado da Saúde do Pará – SESPA-UEPA
- Universidade Federal de Rondônia NUSAU/UNIR/RO
- Universidade Federal de Roraima - Centro de Ciências da Saúde – CCS-UFRR
- Escola Tocantinense do Sistema Único de Saúde Dr. Gismar Gomes – ETSUS-TO

Na região Norte, 238 participantes concluíram o curso e a relação entre inscritos e concluintes chegou a 80% em Auditoria e 70% em Ouvidoria. Os estados do Acre e de Rondônia atingiram o maior quantitativo de concluintes, 36 (trinta e seis) cada um (Quadro 4).

### QUADRO 4 – Número de alunos concluintes, dos municípios da Região Norte

| REGIÃO NORTE   |           |            |                          |           |            |                  |
|----------------|-----------|------------|--------------------------|-----------|------------|------------------|
|                | AUDITORIA |            |                          | OUVIDORIA |            |                  |
|                | INSCRITOS | CONCLUINTE | % INSCRITOS X CONCLUINTE | INSCRITOS | CONCLUINTE | TOTAL CONCLUINTE |
| ACRE - AC      | 25        | 25         | 100%                     | 20        | 11         | 36               |
| AMAPÁ - AP     | 20        | 14         | 70%                      | 20        | 17         | 31               |
| AMAZONAS - AM  | 25        | 19         | 76%                      | 20        | 11         | 30               |
| PARÁ - PA      | 25        | 23         | 92%                      | 25        | 21         | 44               |
| RONDONIA - RO  | 28        | 24         | 86%                      | 13        | 12         | 36               |
| RORAIMA - RR   | 22        | 18         | 82%                      | 17        | 13         | 31               |
| TOCANTINS - TO | 28        | 16         | 57%                      | 21        | 14         | 30               |
| TOTAL:         | 173       | 139        | 80                       | 136       | 99         | 73               |

Fonte: RedEscola

TOTAL CONCLUINTE:   
**238**

## Região Nordeste

Na região Nordeste a Unidade de Aprendizagem 1 (UA1 – Estado, Sociedade, Saúde e Cidadania) ocorreu no período de 24 a 28 de agosto e a Unidade de Aprendizagem 2 (UA2 – Auditoria e Ouvidoria), entre os dias 14 a 18 de setembro. No estado do Piauí, em função da realização das etapas regionais da Conferência Estadual de Saúde, houve alteração da data de realização da UA2, que foi realizada no período de 21 e 25 de setembro. Foram envolvidos 218 municípios e 09 instituições de ensino.

### **Escolas participantes:**

- Universidade Federal de Alagoas – NUSI-UFAL
- Escola Estadual de Saúde Pública Prof. Francisco Peixoto de Magalhães – EESP-BA
- Escola de Saúde Pública do Ceará – ESP-CE
- Universidade Federal do Maranhão –Departamento de Saúde Pública – UFMA-MA
- Universidade Federal da Paraíba – NESC/CCS/UFPB
- Centro de Pesquisa Aggeu Magalhães – CPQAM/FIOCRUZ/PE
- Universidade Federal do Piauí - Núcleo de Estudos em Saúde Pública – NESP-UFPI
- Universidade Federal do Rio Grande do Norte - Núcleo de Estudos em Saúde Coletiva NESC-UFRN
- Fundação Estadual de Saúde- Secretaria de Estado da Saúde de Sergipe – FUNESA-SE

## QUADRO 5 – Número de alunos inscritos e concluintes, nos estados da Região Nordeste

| REGIÃO NORDESTE          |            |             |                           |            |             |                   |
|--------------------------|------------|-------------|---------------------------|------------|-------------|-------------------|
|                          | AUDITORIA  |             |                           | OUVIDORIA  |             |                   |
|                          | INSCRITOS  | CONCLUINTES | % INSCRITOS X CONCLUINTES | INSCRITOS  | CONCLUINTES | TOTAL CONCLUINTES |
| ALAGOAS - AL             | 22         | 20          | 91%                       | 23         | 22          | 42                |
| BAHIA - BA               | 25         | 20          | 80%                       | 25         | 19          | 39                |
| CEARÁ - CE               | 20         | 13          | 65%                       | 20         | 18          | 31                |
| MARANHÃO - MA            | 33         | 30          | 91%                       | 19         | 18          | 48                |
| PARÁIBA - PB             | 18         | 17          | 94%                       | 20         | 19          | 36                |
| PERNAMBUCO - PE          | 20         | 13          | 65%                       | 12         | 11          | 24                |
| PIAUÍ - PI               | 23         | 21          | 91%                       | 30         | 22          | 43                |
| RIO GRANDE DO NORTE - RN | 25         | 24          | 96%                       | 29         | 26          | 50                |
| SERGIPE - SE             | 25         | 23          | 92%                       | 20         | 11          | 34                |
| <b>TOTAL:</b>            | <b>211</b> | <b>181</b>  | <b>86</b>                 | <b>198</b> | <b>166</b>  | <b>84</b>         |

Fonte: RedEscola

TOTAL CONCLUINTES:   
**347**

Esta região obteve o maior número de concluintes, o Estado do Rio Grande do Norte responde pela maioria desses. O estado de Alagoas apresentou um percentual de 96% na relação entre inscritos e concluintes em Ouvidoria e o estado do Rio Grande do Norte 91% em Auditoria. No total foram 86% e 84% em Auditoria e Ouvidoria, respectivamente (Quadro 5).

Totalizando os dados das duas ofertas do curso é possível conhecer a distribuição de alunos inscritos e concluintes por componente, conforme apresentados a seguir (Quadro 6),



## QUADRO 6– Consolidado de alunos concluintes por componente distribuído pela primeira oferta e segunda oferta

|           | <br>CONCLUINTES<br>1ª Oferta 2014 (320) | %                                                                                 | <br>CONCLUINTES<br>2ª Oferta 2015 (950) | %                                                                                  | TOTAL | META  | %                                                                                   |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| AUDITORIA | 131                                                                                                                      |  | 418                                                                                                                      |  | 549   | 540   |  |
| OUVIDORIA | 124                                                                                                                      |  | 327                                                                                                                      |  | 451   | 540   |  |
| TOTAL     | 225                                                                                                                      |  | 745                                                                                                                      |  | 1.000 | 1.080 |  |

Com a finalização do Curso e a sistematização dos dados, é possível aferir que na primeira oferta que aconteceu em 2014 envolvendo 08 (oito) estados, um conjunto de 131 (centro e trinta e um) alunos de Auditoria e 124 (cento e vinte e quatro) de Ouvidoria concluíram o curso.

Já na segunda oferta que contemplou os 18 (dezoito) estados e o DF – realizada em 2015, foram contemplados um total de 745 (setecentos e quarenta e cinco alunos), sendo 418 (quatrocentos e dezoito de) Auditoria e 327 (trezentos e vinte e sete) de Ouvidoria (QUADRO 6). Totalizando os números, observou-se que 1.000 (mil) alunos concluíram o curso o que representa 93% da meta de 1.080 (mil e oitenta) alunos qualificados, em um universo de 548 municípios envolvidos (quadro 7).

## QUADRO 7 – Consolidado total de alunos inscritos e concluintes por regiões.

|                                                                                                | AUDITORIA                                                                             |                                                                                       |                                                                                       | OUVIDORIA                                                                             |                                                                                        |                                                                                         | TOTAL<br>CONCLUINTE |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|                                                                                                | INSCRITOS                                                                             | CONCLUINTE                                                                            | % INSCRITOS X<br>CONCLUINTE                                                           | INSCRITOS                                                                             | CONCLUINTE                                                                             | % INSCRITOS X<br>CONCLUINTE                                                             |                     |
|  SUL          |  76  |  68  |  89% |  58  |  41  |  71% | 109                 |
|  SUDESTE      |  87  |  79  |  91% |  80  |  72  |  90% | 151                 |
|  CENTRO OESTE |  103 |  82  |  80% |  90  |  73  |  81% | 155                 |
|  NORTE        |  173 |  139 |  80% |  136 |  99  |  73% | 238                 |
|  NORDESTE     |  211 |  181 |  86% |  198 |  166 |  84% | 347                 |
| TOTAL:                                                                                         | 650                                                                                   | 549                                                                                   | 84                                                                                    | 562                                                                                   | 451                                                                                    | 80                                                                                      |                     |

Fonte: RedEscola

TOTAL CONCLUINTE:   
1.000

É possível visualizar ainda no quadro 7 que a região Nordeste teve os maiores quantitativos de inscritos e concluintes, nos dois componentes, enquanto que a região Sul, obteve os menores números, tanto no que concerne aos inscritos, quanto aos concluintes. A região sudeste obteve na relação alunos inscritos e concluintes o melhor desempenho, atingindo um percentual de 90%.

O projeto também prevê a elaboração de uma proposta de curso na modalidade Ensino a Distância (EAD). Esta iniciativa foi desencadeada na oficina de avaliação da primeira oferta com a participação da equipe do EAD/ENSP/Fiocruz, de representantes do DenaSUS e do DOGES, além dos coordenadores do curso da primeira oferta. (Anexo 3)

### Considerações Finais

As avaliações realizadas, tanto na primeira oferta (relatório enviado à Fiotec), quanto na segunda oferta (relatório anexo), fornece um panorama da potência e ineditismo dessa proposta, da importância que esse curso teve para o concretizar o objetivo de qualificar as Auditorias e implantar Ouvidorias, no país.

Um dos produtos de extrema importância consiste no material instrucional produzido, contendo as Unidades de Aprendizagem - UA1 e UA 2, que encontra-se à disposição, de toda a sociedade, sendo portanto de acesso livre.

Ressalte-se ainda como um dos ganhos advindos desse projeto, uma maior aproximação entre: os componentes DOGES e DenaSUS, a própria coordenação nacional, as coordenações estaduais dos dois componentes e as Escolas de Saúde Pública e os participantes do Curso, oportunizando uma comunicação mais dialógica entre Auditoria e Ouvidoria, no sentido de conferir maior eficiência, eficácia e efetividade das ações.

As instituições de ensino envolvidas tiveram um papel muito relevante para o bom desempenho do Curso. A expertise de seus pesquisadores e docentes conferiram um grau de excelência a essa iniciativa. Do mesmo modo, a experiência dos profissionais, tanto do DenaSUS, como do DOGES concorreu para o êxito alcançado.

Para oferecer uma síntese do Curso, em números apresenta-se o (Esquema 1). que permite uma visualização dos dados comentados a seguir:

O desempenho de 93% em relação ao alcance da meta é por si só ilustrativo do esforço e dedicação de um conjunto de 260 (duzentos e sessenta) profissionais, distribuídos entre facilitadores de aprendizagem, membros da coordenação nacional e profissionais envolvidos na estrutura de governança, demonstra o grande contingente de pessoas mobilizadas em torno de um objetivo comum.

O envolvimento de 548 (quinhentos e quarenta e oito) municípios, distribuídos em 26 estados e o DF e o engajamento de 27 instituições de ensino, demonstra a grande capilaridade desta iniciativa, considerando que se tratava de um curso ofertado na modalidade presencial. (Esquema 1). A mobilização desses municípios foi um grande desafio!

Desafiador foi também a realização do curso, mas o apoio recebido do Departamento Geral de Ouvidoria do SUS (Doges) e do Departamento Nacional de Auditoria do SUS (DenaSUS), da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde (SGEP/MS), a atuação da Organização Pan Americana da Saúde, o papel da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (ENSP/Fiocruz), a participação ativa da Rede Brasileira de Escolas de Saúde Pública, na coordenação nacional e ainda com o envolvimento da equipe da Secretaria Técnica e Executiva da RedEscolas, o engajamento de todas as instituições de ensino engajadas na proposta, foram sem dúvida, fundamentais e decisivos para a consecução dos objetivos, metas e dos resultados alcançados, que como é possível observar foram para além de quantitativo. Fica um legado imaterial imensurável para todos que participaram desse projeto!

## Esquema 1. Curso Nacional de Auditorias e Ouvidorias do SUS em Números

