

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE MEDICINA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENSINO NA SAÚDE
MESTRADO PROFISSIONAL

Flavio Thume da Silva

Qualificação do processo de regulação via Sistema de Gerenciamento de Consultas - GERCON - na 8ª Coordenadoria Regional de Saúde - SES/RS

Porto Alegre
2024

Flavio Thume da Silva

Qualificação do processo de regulação via Sistema de Gerenciamento de Consultas - GERCON - na 8ª Coordenadoria Regional de Saúde - SES/RS

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ensino na Saúde da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (PPGENSAU-UFRGS), como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ensino na Saúde.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Fernando Calage Alvarenga

Porto Alegre
2024

CIP - Catalogação na Publicação

Thume da Silva, Flavio
Qualificação do processo de regulação via Sistema
de Gerenciamento de Consultas - GERCON - na 8º
Coordenadoria Regional de Saúde - SES/RS / Flavio
Thume da Silva: -- 2024.
52 f.
Orientador: Luiz Fernando Calage Alvarenga.

Dissertação (Mestrado) -- Universidade Federal do
Rio Grande do Sul, Faculdade de Medicina, Programa de
Pós-Graduação em Ensino na Saúde, Porto Alegre, BR-RS,
2024.

1. Regulação na Rede de Atenção à Saúde. 2. Atenção
Primária em Saúde e Regulação. 3. Sistema GERCON. 4.
Elaboração do material educativo. 5. Oficina de
capacitação para os profissionais atuantes no setores
de regulação/agendamento das SMS. I. Calage Alvarenga,
Luiz Fernando, orient. II. Título.

Flavio Thume da Silva

Qualificação do processo de regulação via Sistema de Gerenciamento de Consultas - GERCON - na 8ª Coordenadoria Regional de Saúde - SES/RS

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ensino na Saúde da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (PPGENSAU-UFRGS), como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ensino na Saúde.

Aprovada em: ____ de _____ de 2024.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Roger dos Santos Rosa - UFRGS

Prof. Dr. Rafael Arenhaldt - UFRGS

Profa. Dra. Keila Cristiane Deon - UFRGS

Prof. Dr. Luiz Fernando Calage Alvarenga - UFRGS (orientador)

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu orientador Professor Luiz Fernando Alvarenga por aceitar o desafio proposto, investir no meu trabalho, e por acreditar que seria possível.

Deixo meu agradecimento às colegas de equipe da 8ª Regulação Regional, Carine Comassetto da Rosa e Nicole Pavanato, pelo apoio, paciência e incentivo.

Agradeço a todos os participantes da pesquisa que aceitaram fazer parte da construção deste trabalho.

Agradecimento especial à minha amada esposa, Glaucia Plates, por seu estímulo e apoio incondicional para realização desta conquista.

RESUMO

O Pacto Pela Saúde, de 2006, define regulação do acesso à assistência como um conjunto de relações, saberes, tecnologias e ações que intermediam a demanda dos usuários por serviços de saúde, a fim de garantir o acesso com qualidade e resolubilidade, em todos os níveis de atenção à saúde. O **objetivo** deste estudo foi qualificar o processo de regulação da assistência aos usuários do SUS, via regulação do Sistema GERCON, através de material e atividade educativa, junto à Rede de Atenção à Saúde dos municípios pertencentes à área de abrangência da 8ª Coordenadoria Regional de Saúde, especificamente dos profissionais atuantes nos setores de regulação/agendamento dos municípios, por meio da elaboração de folder (impresso e digital), realização de oficina para apresentação dos materiais e avaliação dos mesmos a partir de opinião dos trabalhadores. Em relação à **metodologia** abordada, tratou-se de um estudo transversal prospectivo com análise quantitativa dos dados. O estudo foi descrito conforme as diretrizes do *Strengthening the Reporting of Observational Studies in Epidemiology* (STROBE). O estudo foi realizado com 17 dos 24 profissionais que atuam nos setores de regulação/agendamento nos 12 municípios pertencentes à 8ª CRS. Para atingir os objetivos do estudo, foi utilizado instrumento de coleta de dados, sendo um questionário semiestruturado específico para avaliar o grau de aceitação/satisfação do profissional, após o desenvolvimento da atividade educativa, onde ocorreu apresentação e abordagem do folder orientativo (impresso e digital) na oficina de educação na saúde. Os resultados, além de ampliarem a abordagem do tema, qualificam as práticas de atuação desses profissionais, focando no processo regulatório eficiente e eficaz, que é desenvolver um trabalho em rede, melhorando permanentemente a qualidade do cuidado à saúde, produzindo práticas profissionais críticas e éticas.

Palavras-chave: Regulação do acesso à assistência, processo regulatório, educação na saúde, rede de atenção à saúde, educação permanente, Sistema de Gerenciamento de Consultas Especializadas (GERCON).

ABSTRACT

The 2006 Pact for Health defines regulation of access to care as a set of relationships, knowledge, technologies, and actions that mediate users' demand for health services, to guarantee access to quality and resolvability, at all levels, of health care. The objective of this study was to qualify the process of regulating assistance to SUS users, via regulation of the GERCON System, through educational material and activity, together with the Health Care Network of the municipalities belonging to the coverage area of the 8th Regional Health Coordination, specifically professionals working in the regulation/scheduling sectors of municipalities, through the preparation of folders (printed and digital), a workshop was held to present the materials and evaluate them based on workers opinions. Regarding the methodology addressed, it was a prospective cross-sectional study with quantitative data analysis. The study was described according to the Strengthening the Reporting of Observational Studies in Epidemiology (STROBE) guidelines. The study was carried out with 17 of the 24 professionals who work in the regulation/scheduling sectors in the 12 municipalities belonging to the 8th CRS. To achieve the objectives of the study, a data collection instrument was used, a specific semi-structured questionnaire to evaluate the degree of acceptance/satisfaction of the professional, after the development of the educational activity, where the orientation folder (printed and digital) was presented and approached in the health education workshop. The results, in addition to expanding the approach to the topic, qualifying the performance practices of these professionals, and focusing on the efficient and effective regulatory process, are developing network work, permanently improving the quality of health care, and producing critical and ethical professional practices.

Keywords: Regulation of access to care, regulatory process, health education, health care network, continuing education, Specialized Consultation Management System (GERCON).

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Questão 0126

Gráfico 2 - Questão 0227

Gráfico 3 - Questão 0327

Gráfico 4 - Questão 0428

Gráfico 5 - Questão 0528

Gráfico 6 - Questão 0629

Gráfico 7 - Questão 0729

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Roteiro da oficina23

Quadro 2 - Sugestões/críticas/opinião30

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

APS	Atenção Primária à Saúde
CEPS	Comitê de Ética na Pesquisa em Saúde
CIB	Comissão Intergestores Bipartite/RS
COMPESQ	Comissão de Pesquisa
CRS	Coordenadoria Regional de Saúde
DRE	Departamento de Regulação Estadual
EPS	Educação Permanente em Saúde
ESP	Escola de Saúde Pública
FAMED	Faculdade de Medicina
GERCON	Gerenciamento de Consultas Especializadas
NOAS	Norma Operacional da Assistência à Saúde
PNAB	Política Nacional de Atenção Básica
PROCEMPA	Companhia de Processamento de Dados de Porto Alegre
RAS	Rede de Atenção à Saúde
RS	Rio Grande do Sul
SES	Secretaria da Saúde
SMS	Secretaria Municipal de Saúde
SUS	Sistema Único de Saúde
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	OBJETIVOS	13
2.1	Objetivo geral	13
2.2	Objetivos específicos	13
3	REFERENCIAL TEÓRICO	14
3.1	Regulação na Rede de Atenção à Saúde	14
3.2	Atenção Primária em Saúde e Regulação	16
3.3	Sistema GERCON	17
4	METODOLOGIA	19
4.1	Delineamento do estudo	19
4.2	Campo do estudo e local da pesquisa	19
4.3	Participantes	19
4.4	Procedimentos e etapas	20
4.4.1	Etapa 1 - Elaboração do material educativo	20
4.4.2	Etapa 2 - Oficina de capacitação para os profissionais atuantes no setores de regulação/agendamento das SMS	21
4.4.3	Roteiro da oficina	23
4.4.4	Etapa 3 - Aplicação e avaliação do material junto aos participantes	23
4.4.5	Análise estatística dos dados quantitativos do questionário	24
4.5	Aspectos éticos	24
5	RESULTADOS	26
6	DISCUSSÃO	31
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
	REFERÊNCIAS	36
	APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	39
	APÊNDICE B - CARTILHA ORIENTATIVA PARA PROFISSIONAIS SOLICITANTES NO SISTEMA GERCON	42
	APÊNDICE C - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	43
	ANEXO A - PARECER CEP UFRGS	45
	ANEXO B - PARECER CEPS-ESP/RS E TERMO DE COMPROMISSO DE UTILIZAÇÃO DE DADOS	52

1 INTRODUÇÃO

Em 2008, foi instituída no Brasil a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde (SUS) através da Portaria nº 1.559/2008 como instrumento para a concordância plena de responsabilidades pelas esferas de governo, frente à necessidade de estruturação de ações de regulação, de integração dos serviços de saúde, e do processo de regionalização, organizando a rede de serviços e fluxos assistenciais.

A Regulação em Saúde apresenta três funções principais: Regulação de Sistemas de Saúde; Regulação da Atenção à Saúde e Regulação do Acesso à Assistência. A Regulação de Sistemas de Saúde tem como propósito as ações de monitoramento, controle, avaliação, auditoria e vigilância, enquanto a Regulação da Atenção tem como propósito garantir a adequada prestação de serviços à população por meio de prestadores públicos e privados, e, por fim, a Regulação do Acesso à Assistência tem como foco o gerenciamento e a priorização do acesso, baseado em classificação de risco e dos fluxos assistenciais.

O Pacto Pela Saúde, de 2006, define a regulação do acesso à assistência (ou regulação assistencial) como um conjunto de relações, saberes, tecnologias e ações que intermediam a demanda dos usuários por serviços de saúde, a fim de garantir o acesso com qualidade e resolubilidade, em todos os níveis de atenção à saúde.

Instituída pela Portaria nº 373/2002, a Norma Operacional da Assistência à Saúde - NOAS-SUS 01/02 - amplia a atribuição dos municípios, estabelecendo a regionalização e hierarquização de serviços de saúde, criando mecanismos de gestão do SUS e atualizando critérios de habilitação de estados e municípios. A NOAS 2002 indica a regulação da assistência como a alternativa mais adequada à necessidade do usuário, de forma equânime, organizada, oportuna e qualificada, garantindo os direitos dos usuários.

Considerando que a regulação ainda é incipiente, ou seja, há muito a ser debatido e trabalhado junto aos profissionais, a fim de qualificar os serviços, torna-se de suma importância o enfrentamento de temas relacionados ao processo regulatório, tais como: definição de competências, fluxos, composição de suas redes, modalidades de assistência ofertada, referências pactuadas, complexidades existentes nessas relações e barreiras físicas e burocráticas do acesso da população às ações e serviços. Logo, a regulação é um conjunto de ações que visa organizar a

oferta, conforme a necessidade dos usuários, já que “a regulação é um dos instrumentos de gestão que viabiliza o ordenamento da relação dos usuários com os prestadores de saúde” (Brasil, 2004a).

O acesso à atenção especializada, ambulatorial ou hospitalar é um dos maiores entraves do SUS, não apenas por questões organizacionais de oferta de determinada especialidade ou de financiamentos pela atenção especializada, pois se pode ainda citar as dificuldades por região na qual o serviço e/ou o usuário está inserido, ocasionando uma oferta diminuta de ações diagnósticas e terapêuticas, assim como a qualidade dos encaminhamentos e solicitações de consultas, exames e procedimentos realizados pelas Redes de Atenção à Saúde (RAS).

Vislumbrando um processo regulatório eficiente e eficaz, focando na Regulação do Acesso à Assistência nos 12 municípios pertencentes à área de abrangência da 8ª Coordenadoria Regional de Saúde (CRS) da Secretaria da Saúde do Rio Grande do Sul (SES/RS), é de suma importância um entendimento teórico e prático de qualidade por todos envolvidos nas ações de regulação, para avançar na consolidação do SUS, e na qualidade do serviço ofertado aos usuários do sistema. A regulação em saúde, como instrumento facilitador da gestão e por estar incluída nas funções essenciais em saúde pública, deve ser amplamente abordada a fim de qualificar as práticas em saúde e fortalecer suas capacidades institucionais (Lima *et al.*, 2013).

O Sistema de Gerenciamento de Consultas Especializadas (GERCON), criado pela Companhia de Processamento de Dados de Porto Alegre (PROCEMPA), já em uso pelo município de Porto Alegre/RS desde 2016, foi implementado pelo Estado do Rio Grande do Sul efetivamente em novembro de 2022 em todas as Regiões de Saúde do Estado, substituindo o sistema de cotas por classificação de prioridade e formação de fila única por região, na qual a regulação do acesso às ações e serviços de saúde se dará por meio de centrais de regulação, de acordo com o estabelecido na Política Nacional de Regulação.

Através do Sistema GERCON, as solicitações de consultas especializadas são realizadas pelas unidades de saúde municipais, classificando a prioridade do caso de acordo com critérios pré-definidos de classificação de risco. Posteriormente, o Regulador Estadual, no qual este autor se inclui, atuando como Enfermeiro Regulador na 8ª CRS (Regulação Regional), avalia a solicitação de consulta eletiva, atribuindo a prioridade do caso, de acordo com Protocolos de Regulação Ambulatorial do

RegulaSUS, ocorrendo o agendamento da consulta automaticamente de acordo com a complexidade, regionalização pactuada e disponibilidade de agenda do prestador de referência. O sistema permite priorizar as demandas por consultas especializadas mais graves e urgentes, e não por ordem de cadastro no sistema. A regulação das filas de espera para consultas com especialistas é técnica e descentralizada, o que garante equidade, lisura e transparência do processo regulatório.

Dessa maneira, tendo em vista a implantação do GERCON em todas as macrorregiões do Estado como sistema oficial de regulação estadual, o problema norteador das reflexões que sustentam essa proposta é sintetizado na seguinte questão: Como qualificar o processo de regulação da assistência aos usuários do SUS, via regulação do Sistema GERCON, através de material e atividade educativa?

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Qualificar o processo de regulação da assistência aos usuários do SUS, via regulação do Sistema GERCON, através de material e atividade educativa.

2.2 Objetivos específicos

- a) esclarecer, orientar e organizar os encaminhamentos realizados através do Sistema GERCON;
- b) construir material educativo (impresso e digital);
- c) realizar oficina para apresentação dos materiais;
- d) avaliar os materiais a partir de opinião dos trabalhadores.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 Regulação na Rede de Atenção à Saúde

As RAS possuem como característica a atenção contínua e integral através do atendimento multiprofissional e das relações horizontais, centrando nas necessidades de saúde dos usuários e contribuindo na otimização dos recursos existentes e na resolutividade dos casos. Para o estabelecimento de um trabalho em rede que produza saúde, são necessárias ações intersetoriais articuladas nos territórios, sendo imprescindível a construção de sistemas de saúde integrados que favoreçam a comunicação e a corresponsabilização entre os serviços, de forma a qualificar os atendimentos à população (Brasil, 2009).

Entre outros, com o trabalho realizado pela 8ª CRS, em especial o Núcleo de Regulação Regional, é possível enfatizar a articulação e trabalho em Rede, a atuação em conjunto com as Secretarias Municipais de Saúde (SMS), pensando não exclusivamente na prestação de apoio técnico a estes municípios, mas sim melhorando inclusive o vínculo com estes profissionais. Isso porque criar o canal para a referência de uma unidade a outra, segundo fluxos e protocolos padronizados, permite a utilização mais adequada dos níveis de complexidade e viabiliza a atenção de forma oportuna e adequada à necessidade do usuário (Brasil, 2009).

Para Castells (2000), as redes são novas formas de organização social, do estado ou da sociedade, intensivas em tecnologia de informação e baseadas na cooperação entre unidades dotadas de autonomia. Diferentes conceitos coincidem em elementos comuns das redes: relações relativamente estáveis, autonomia, inexistência de hierarquia, compartilhamento de objetivos comuns, cooperação, confiança, interdependência e intercâmbio constante e duradouro de recursos.

A regulação em saúde atua como um elo de ligação entre os serviços de saúde de diferentes níveis de complexidade e as múltiplas portas de entrada, formando Redes, viabilizando um acesso oportuno, equânime e de qualidade, visando a garantia dos direitos sociais, conforme os princípios e diretrizes do SUS. Dessa forma, a literatura relaciona o conceito de regulação ao princípio da equidade demonstrando que a regulação é uma importante ferramenta para a efetivação desse princípio (Albuquerque *et al.*, 2013).

Os sistemas de saúde buscam a garantia do acesso universal, a prestação do cuidado efetivo, o eficiente uso dos recursos disponíveis, a qualidade na prestação dos serviços e a capacidade de resposta às necessidades de saúde da população (Brasil, 2011). A regulação em saúde busca o alcance dos objetivos do SUS por meio da garantia do direito à saúde, ao acesso com eficiência, eficácia e efetividade, prestação das ações e serviços de saúde com qualidade e suficientes para a resposta às necessidades da população a partir dos recursos disponíveis (Lima *et al.*, 2013).

Tendo em vista a Política Nacional de Atenção Básica (PNAB), de 2017, onde destaca o uso racional dos recursos em saúde, trazendo maior eficiência e equidade à gestão das listas de espera, entende-se que a regulação em saúde é um processo técnico e científico de suma importância no SUS. Isso porque é através do processo regulatório que são realizadas as pactuações entre regiões de saúde, municípios e prestadores de serviço, possuindo uma relação direta com os setores de planejamento, controle e avaliação, buscando a garantia da assistência aos usuários do SUS na sua integralidade, de forma ordenada e racional, em cada nível de atenção (primária, secundária e terciária), otimizando os recursos de saúde.

O Manual de Diretrizes para Implantação de Complexos Reguladores de 2010, o qual descreve a necessidade de qualificar o acesso, cita que:

[...] na prática, a ação regulatória é definida como o processo de operacionalização, monitoramento e avaliação da solicitação de procedimentos, realizada por um profissional de saúde, levando em conta a classificação de risco, o cumprimento de protocolos de regulação estabelecidos para disponibilizar a alternativa assistencial mais adequada (Brasil, 2010, p. 17).

Considerando a organização das redes como uma forma de garantia de acesso ao cuidado integral à população, para Kuschnir e Chorny (2010), é necessária a concentração de serviços, assim como a adoção de mecanismos de referência e contrarreferência a fim de garantir questões de eficiência/escala e qualidade. Enquanto importante ferramenta de gestão, a regulação visa a promoção de equidade e integralidade no âmbito do SUS, dado que:

[...] um conjunto de relações, saberes, tecnologias e ações dirigidas aos estabelecimentos públicos e privados, gerentes e profissionais de saúde e que são utilizadas para ordenar, orientar, intermediar e definir o acesso dos usuários aos serviços de saúde a partir de suas necessidades (Brasil, 2016, p. 185).

A construção das RAS são um movimento universal e constituem uma saída para a crise contemporânea do sistema de atenção à saúde, já que as redes não são simplesmente um arranjo entre diferentes atores, mas um sistema que busca, deliberadamente, aprofundar e estabelecer padrões estáveis de inter-relação (Mendes, 2011). Dessa forma, a regulação em saúde busca organizar a oferta de acordo com a necessidade dos usuários, estabelecendo fluxos, competências e responsabilidade, com intuito de garantir o acesso universal à saúde, resolutivo e de qualidade, em todos níveis de atenção.

3.2 Atenção Primária em Saúde e Regulação

Tendo em vista o acesso dos usuários no SUS, no qual uma das portas de entrada se dá através da Atenção Básica, ou Atenção Primária à Saúde (APS), na busca de atendimento às suas necessidades, de forma organizada e resolutiva, onde, quando necessário, são realizados encaminhamentos aos demais níveis assistenciais de atenção especializada, faz-se com que esses serviços sejam imprescindíveis na RAS, atuando de forma organizada e coordenada, através de fluxos de acesso às ações e serviços de saúde.

Segundo Peiter, Lanzoni e Oliveira (2016), aliado a uma APS bem estruturada, como porta de entrada principal, busca-se gerenciar e qualificar o processo de priorização do acesso aos serviços assistenciais, de modo a garantir a efetivação da equidade no sistema de saúde, materializada por exemplo no tempo de acesso de acordo com a necessidade do usuário, e não apenas ou necessariamente segundo a ordem de chegada ou de solicitação.

Com isso, a APS, frequentemente citada como espaço estratégico, exerce um papel fundamental no processo regulatório, visto que, quando observado pelos profissionais de saúde o cumprimento de protocolos estabelecidos para o encaminhamento dos usuários, dentro da rede pactuada de atenção à saúde, além das questões clínicas dos usuários, viabiliza-se um acesso qualificado entre os níveis de complexidade estruturados na rede, de forma equânime e transparente, viabilizado pelo Sistema GERCON.

Assim, os municípios não devem poupar esforços para que tenham uma APS organizada e resolutiva, realizando encaminhamentos aos demais níveis de assistência, de forma adequada e responsável, com solicitações padronizadas,

através de protocolos específicos do RegulaSUS, segundo os fluxos de referências pactuados. De acordo com Brasil (2006), legitima-se a regulação do acesso a partir da APS, cujo intuito é de disponibilizar a oferta assistencial mais adequada à necessidade de saúde do usuário, tal como a regulação da atenção, padronizando as solicitações e estabelecendo as referências entre as unidades nos diversos níveis de atenção à saúde.

Dessa forma, o Núcleo de Regulação da 8ª CRS, que atua diretamente com as SMS, tem como foco principal um processo regulatório operativo, capacitado e oportuno, visando a qualificação dos profissionais, em especial os atuantes no setor de regulação/agendamento das SMS, dado que ainda nem todos os municípios descentralizaram para as Unidades de Saúde a possibilidade de inserção das solicitações no Sistema GERCON. Assim, essa é uma das atribuições da CRS, ou seja, a prestação de apoio técnico às SMS pertencentes à área de abrangência.

3.3 Sistema GERCON

Em 2019, foi celebrado pelo Estado do Rio Grande do Sul e o município de Porto Alegre, por intermédio da SMS, o Convênio nº 001/2019, com registro no FPE sob o nº 239/2019, para utilização de sistemas de regulação desenvolvidos pela PROCEMPA, visando desenvolver e operacionalizar os sistemas de tecnologia de informação e comunicação do complexo regulador estadual, apresentando entre outros o módulo GERCON. Além disso, objetivando o acesso à atenção ambulatorial através de uma fila única estadual, por especialidade e subespecialidade, considerando critérios técnicos, uso de protocolos e pactuações estabelecidas, integrando e unificando os sistemas utilizados para consultas e exames, visando transparência e agilidade nos processos.

Conforme Vilarins, Shimizu e Gutierrez (2012), buscando alcançar o acesso equânime a que se propõe, o SUS faz uso do processo regulatório como um de seus instrumentos de gestão, uma vez que este se apresenta como um importante equalizador social capaz de atenuar a relação entre necessidade, demanda e oferta. De acordo com Mendes (2011), os sistemas de acesso regulado à atenção à saúde constituem-se de estruturas operacionais que medeiam uma oferta determinada e uma demanda por serviços de saúde, de forma a racionalizar o acesso de acordo com

graus de riscos e normas definidas em protocolos de atenção à saúde e em fluxos assistenciais.

Os sistemas de acesso regulado à atenção à saúde têm os seguintes objetivos: organizar o acesso de forma equitativa, transparente e com segurança; organizar o acesso com foco na pessoa usuária; desenvolver e manter atualizados protocolos de atenção à saúde organizadores do processo de regulação do acesso; instrumentalizar os fluxos e processos relativos aos procedimentos operacionais de regulação do acesso; implementar uma rede informatizada de suporte ao processo de regulação do acesso; manter um corpo de profissionais capacitados para a regulação do acesso; e gerar sistemas de monitoramento e avaliação de suas atividades através da geração de relatórios padronizados.

A Secretaria da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul, por intermédio do Departamento de Regulação Estadual (DRE), será a coordenadora do processo regulatório, sendo responsável pela coordenação dos fluxos de regulação de pacientes em nível ambulatorial e hospitalar, definindo o Sistema GERCON como plataforma oficial da regulação Estadual. A ação regulatória, definida como o processo de operacionalização, monitoramento e avaliação da solicitação de procedimentos é realizada por um profissional de saúde observando as questões clínicas e o cumprimento de protocolos para disponibilizar a alternativa assistencial mais adequada a cada caso (Brasil, 2006).

O processo regulatório das referências municipais é responsabilidade da Gestão estadual, mais especificamente da Regulação Regional, atuante nas CRS, buscando garantir o acesso a ações e serviços de saúde de acordo com as necessidades da população, manifestando-se na coordenação, articulação, planejamento, controle, acompanhamento e avaliação do processo de construção das pactuações, além da integração da atenção em saúde, do processo de regionalização, e do desenho das RAS, fixando padrões de qualidade com base nos princípios doutrinários do SUS, como equidade e a integralidade.

4 METODOLOGIA

4.1 Delineamento do estudo

Tratou-se de um estudo transversal com análise quantitativa dos dados. Segundo Hulley *et al.* (2015), no estudo transversal, todas as medições são feitas em uma única ocasião ou durante um curto período de tempo.

4.2 Campo do estudo e local da pesquisa

A pesquisa foi realizada junto aos profissionais atuantes nos setores de regulação/agendamento dos 12 municípios pertencentes à área de abrangência da 8ª CRS, com sede localizada em Cachoeira do Sul/RS, estando inseridos na 27ª Região de Saúde do Estado, na região Macro Vales, sendo os seguintes municípios: Arroio do Tigre, Caçapava do Sul, Cachoeira do Sul, Cerro Branco, Encruzilhada do Sul, Estrela Velha, Ibarama, Lagoa Bonita do Sul, Novo Cabrais, Passa Sete, Segredo e Sobradinho.

A CRS é responsável pelo planejamento, acompanhamento e gerenciamento das ações e serviços de saúde, prestando apoio técnico e operacional aos municípios e prestadores de serviço, com objetivo de organizar as redes locais e regionais de saúde, segundo os princípios do SUS, promovendo capacitação e apoio institucional, além de sua atuação fundamental na implantação e manutenção de Redes Regionais de Atenção em Saúde.

4.3 Participantes

Fizeram parte da pesquisa, sendo considerado como critério de inclusão, os profissionais atuantes no setor de agendamento das SMS dos 12 municípios da área de abrangência da 8ª CRS, responsáveis pelo cadastro dos usuários no Sistema GERCON, para consultas eletivas, onde todos profissionais possuem o mesmo perfil de acesso ao Sistema GERCON, sendo que alguns têm formação na área da saúde e outros em área administrativa, exercendo a mesma função. Diante disso, caso algum participante não se enquadrasse nesses parâmetros, o mesmo seria excluído da pesquisa. Houve a participação de 17 profissionais atuantes em 11 SMS, de um total de 12 secretarias de saúde, e aproximadamente 24 profissionais atuantes nesses

setores. O contato se deu via e-mail, expedido pela CRS, Núcleo de Regulação Regional, onde atua um dos pesquisadores do estudo, para realização da oficina de capacitação, onde foi disponibilizado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e aceite do participante, conforme a vontade dos mesmos, não havendo nenhum participante que não atendesse aos critérios de inclusão citados.

4.4 Procedimentos e etapas

O estudo visou a elaboração de material orientativo impresso (folder) e digital, direcionado aos profissionais reguladores/agendadores atuantes na área de abrangência da 8ª CRS. Posteriormente, realizou-se uma oficina com os profissionais, na sede da CRS, abordando todas informações contidas no material orientativo e, na sequência, aplicado um questionário visando identificar fragilidades e dificuldades na atuação desses profissionais, qualificando o processo de encaminhamento dos usuários do SUS através da regulação do Sistema GERCON.

Conforme Ceccim e Feuerwerker (2004), a lógica da educação permanente é descentralizadora, ascendente e transdisciplinar. Essa abordagem pode propiciar: a democratização institucional; o desenvolvimento da capacidade de aprendizagem, da capacidade de docência e de enfrentamento criativo das situações de saúde; de trabalhar em equipes matriciais e de melhorar permanentemente a qualidade do cuidado à saúde, bem como constituir práticas técnicas críticas, éticas e humanísticas.

4.4.1 Etapa 1 - Elaboração do material educativo

A elaboração de material orientativo (impresso e digital), cujo conteúdo é idêntico em ambas as ferramentas utilizadas, limitando-se ao processo regulatório na sua íntegra, teve como intuito subsidiar e orientar os profissionais atuantes nos setores de regulação/agendamento, sobre as bases do Sistema GERCON, esclarecendo as vantagens do sistema, indicando os prestadores de referência para os municípios da 8ª CRS, com orientações para o cadastro de profissionais no sistema, realização do preenchimento adequado dos encaminhamentos no Sistema GERCON, e orientações relacionadas nos casos em que as solicitações são pendenciadas ou encaminhadas para Matriciamento pelo Regulador estadual, a fim de subsidiar o processo regulatório.

De acordo com Merhy *et al.* (2002), materiais educativos constituem uma tecnologia de cuidado que potencializa as intervenções de saúde e o trabalho da equipe, visto que, além de mediar de maneira lúdica o processo de *empoderamento* dos sujeitos para promoção de sua saúde, são ferramentas permanentes de cuidado, uma vez que podem ser consultadas sempre que necessário.

4.4.2 Etapa 2 - Oficina de capacitação para os profissionais atuantes no setores de regulação/agendamento das SMS

A oficina de educação na saúde ocorreu de forma presencial na sede da 8ª CRS (auditório), no dia 13 de junho 2023, no turno da manhã, das 08:30 até as 11:30, contando com a participação de 17 profissionais atuantes nas SMS da 27ª Região de Saúde, onde foi exposto e compartilhado o material impresso e digital, cujo conteúdo está diretamente relacionado à rotina desses profissionais em seus municípios de atuação.

As oficinas são conduzidas em encontro horizontal entre participantes e condutores do processo, e parte da materialidade das experiências dos participantes, por meio do reconhecimento e problematização das contradições da realidade. A instrumentalização dos participantes acontece pela aproximação entre contradições e teorias explicativas, com a finalidade de produzir sínteses que permitam uma nova leitura das situações problematizadas, e finalmente a transformação das práticas (Soares *et al.*, 2019).

Inicialmente, foi solicitada e realizada a apresentação de todos os profissionais participantes do encontro, tais como: nome, município onde exercem suas funções no setor de agendamento e tempo de exercício no cargo/função. Após, foi distribuída uma pasta a todos integrantes do evento, contendo, entre outros materiais inerentes à função, o material proposto, ou seja, o folder impresso, para abordagem integral do mesmo no decorrer da oficina.

Desse modo, foram abordados todos os itens constantes no material, seguindo a ordem disposta no mesmo, sendo as seguintes: inserção dos usuários no Sistema GERCON, na subespecialidade necessária, de acordo com a regionalização vigente; condutas necessárias por parte dos profissionais solicitantes, nos casos em que há pendenciamento ou solicitações de matriciamento por parte do Regulador estadual; fluxos de encaminhamentos; cadastro dos profissionais no sistema; utilização de

protocolos de encaminhamentos e onde visualizá-los, ou seja, além da descrição do link de acesso, foi anexado QR CODE para facilitar a pesquisa necessária pelos profissionais solicitantes. Assim, toda a proposta de atividade descrita na pesquisa está diretamente relacionada ao cotidiano dos profissionais agendadores/solicitantes das SMS, assim como pertencentes ao trabalho executado pelo proponente da pesquisa, atuante na regulação da 8ª CRS.

Posteriormente à apresentação do material, foi disponibilizado espaço para debate, elucidação de dúvidas e possíveis sugestões e/ou críticas por parte dos participantes da oficina, resultando em um ótimo momento de trocas de informações e experiências entre os envolvidos. Além, também, de envio do material digital a todos participantes, possibilitando o acesso ao conteúdo abordado a todos profissionais da RAS dos municípios que utilizam o Sistema GERCON em seu cotidiano.

Considerando que é de rotina na 8ª CRS os eventos de oficinas de capacitação/treinamentos ocorrerem no auditório da mesma (Cachoeira do Sul) quando incluem todos os municípios em um mesmo evento, os participantes da pesquisa se deslocam até a CRS com as custas/diárias pagas pelo município de origem do servidor, pois trata-se de um evento de capacitação em serviço executado em suas rotinas profissionais. Não havendo, dessa forma, custos aos participantes, considerando ser uma atribuição da CRS em disponibilizar apoio técnico, treinamentos/capacitações, assim como do município do profissional, prover os meios necessários para a participação de seus servidores nestes eventos ofertados pela CRS.

Para que haja efetivo planejamento e gestão de um processo regulatório eficiente e eficaz é indispensável que se identifique e compreenda a problemática também através da experiência dos profissionais que atuam diretamente nos serviços dentro das SMS, assim como se promova a apropriação do conhecimento que envolve a temática. Ao encontro disso, conforme Freire (2001, p. 72), “É pensando sua prática, naturalmente com a presença de pessoal altamente qualificado, que é possível perceber embutida na prática uma teoria não percebida ainda, pouco percebida ou já percebida, mas pouco assumida”.

Para Haddad, Roschke e Davini (1994), a educação permanente parte do pressuposto da aprendizagem significativa (que promove e produz sentidos) e propõe que a transformação das práticas profissionais deva estar baseada na reflexão crítica

sobre as práticas reais de profissionais reais em ação na rede de serviços. Seu objetivo deve ser a transformação das práticas profissionais e da própria organização do trabalho, tomando como referência as necessidades de saúde das pessoas e das populações, da gestão setorial e do controle social em saúde.

4.4.3 Roteiro da oficina

Quadro 1 - Roteiro da oficina

Título	Capacitação/treinamento dos profissionais atuantes nos setores de agendamento das secretarias municipais de saúde pertencentes à 8ª CRS, em relação ao Sistema GERCON.
Objetivo	Realizar orientações em relação ao processo regulatório, através do Sistema GERCON, com apresentação de cartilha orientativa (impressa e digital), operando como ferramenta facilitadora na tomada de decisões.
Público alvo	Profissionais atuantes nos setores de agendamento das SMS pertencentes à 8ª CRS.
Local	Auditório da 8ª Coordenadoria Regional de Saúde (8ª CRS/SES - Cachoeira do Sul).
Data	13/06/2023.
Hora	08:30 - 11:30 (carga horária: 3 horas).
Atividades desenvolvidas	Esclarecimentos e orientações em relação às informações minimamente necessárias a serem acrescentadas no sistema GERCON, no momento de cadastrar uma solicitação para consultas especializadas, assim como nos momentos subsequentes, tais como, em casos em que haja pendenciamento por parte do Regulador Estadual ou em casos de matriciamento/teleconsultoria ao TelessaúdeRS; Vantagens na utilização do Sistema, legislação de referência (CIB 241/21), atualização dos serviços de referência pactuados para a região de saúde 27, e disponibilizado espaço para perguntas, dúvidas e esclarecimentos.
Avaliação da oficina	considerada satisfatória, pois além de proporcionar melhoria nos vínculos de relacionamento entre os profissionais, foi possível a troca de conhecimento e experiências entre os participantes, possibilitando a execução das atividades relacionadas ao processo regulatório de forma mais eficiente e eficaz.

Fonte: Autor (2023).

4.4.4 Etapa 3 - Aplicação e avaliação do material junto aos participantes

A exposição do conteúdo do material impresso e digital aconteceu de forma presencial na CRS no dia 13 de junho de 2023 no turno da manhã, exclusivamente aos profissionais atuantes nos setores de regulação/agendamento do municípios referenciados pela 8ª CRS. Foram abordados temas referentes ao processo regulatório, desde a inserção da solicitação do usuário no Sistema GERCON até a

resolubilidade do caso, com a efetivação da consulta especializada na especialidade solicitada, junto ao prestador de referência, conforme regionalização. Após ter sido realizada a apresentação do material orientativo (folder impresso e digital), foi disponibilizado espaço aos participantes da pesquisa para que realizassem questionamentos e externassem suas dúvidas, críticas ou sugestões, caso houvesse.

A avaliação do material apresentado aos profissionais participantes desse processo ocorreu através da aplicação de questionário semiestruturado, com avaliação através de escala tipo Likert 5 pontos (Apêndice C) com os profissionais participantes do encontro presencial de educação na saúde. O questionário foi aplicado após participação na oficina e visualização do material educativo recebido (folder e digital). Considerando que os participantes poderiam ser excluídos da pesquisa caso houvesse desconforto durante os procedimentos de pesquisa, ou se houvesse a solicitação pelo mesmo, ou não respondesse o questionário na íntegra.

4.4.5 Análise estatística dos dados quantitativos do questionário

Análises descritivas de variáveis qualitativas dos dados do questionário foram expressas como frequências absolutas (n) e relativas (%).

4.5 Aspectos éticos

Todas as etapas da pesquisa respeitaram as recomendações propostas pelo Conselho Nacional de Saúde, através da Resolução nº 466/2012, que apresenta as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. É assegurada a manutenção do anonimato e sigilo das informações pessoais acessadas, além do compromisso de uso dos dados institucionais apenas para fins da pesquisa ora apresentada.

O projeto de pesquisa foi enviado e aprovado pela Comissão de Pesquisa da Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (COMPESQ/FAMED/UFRGS) e pelos Comitês de Ética em Pesquisa da UFRGS, número do Parecer 6.243.637, e da Secretaria Estadual de Saúde (Comitê de Ética na Pesquisa em Saúde da Escola de Saúde Pública do RS - CEPS-ESP/RS), número do Parecer 6.704.873.

No dia da realização do treinamento, os participantes foram convidados a participar da pesquisa, através do instrumento de coleta de dados no final da participação da oficina, sendo esclarecido que os mesmos não tinham a obrigação de participar, sendo opcional o preenchimento do mesmo. Assim, o TCLE (Apêndice A) foi de preenchimento obrigatório para a realização do presente estudo. Após a realização da oficina de capacitação, foi apresentado o material e após disponibilizado o TCLE para obtenção do consentimento, se assim fosse a vontade do participante.

Os riscos envolvidos na pesquisa foram considerados baixos, e caso envolvesse algum possível constrangimento, seriam amenizados e contornados com esclarecimentos ao participante, sendo a entrevista interrompida por vontade do participante ou decisão do pesquisador.

Em relação aos benefícios aos profissionais participantes na pesquisa, pode-se citar os seguintes: melhor entendimento do fluxo regulatório, através do Sistema GERCON, com apresentação atualizada das referências municipais, a nível regional, macrorregional e estadual; qualificar o processo de encaminhamento dos usuários através do Sistema; apresentação de material impresso, orientativo às suas atividades diárias; empoderamento profissional para melhor inclusão de informações no Sistema GERCON, tornando o processo regulatório mais eficiente e eficaz e, conseqüentemente, tornando o acesso dos usuários ao SUS mais qualificado.

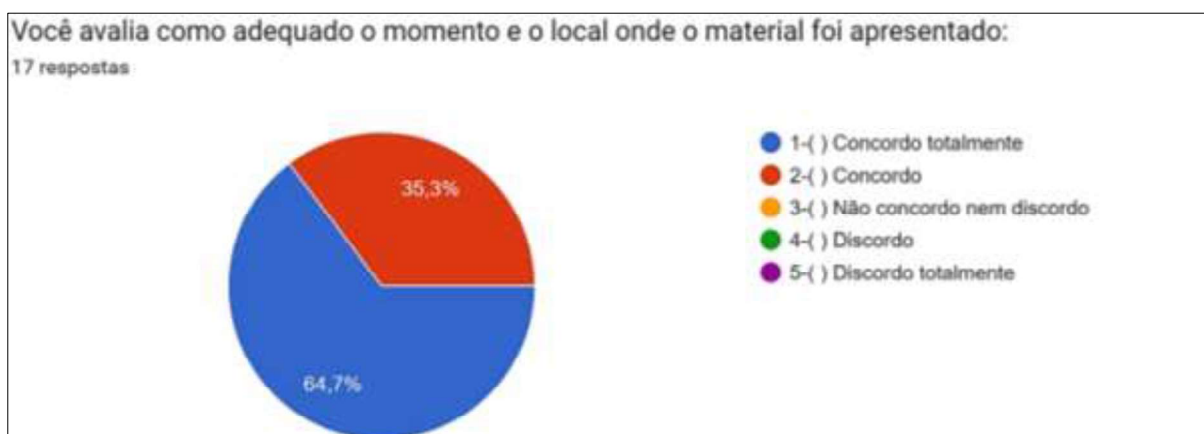
5 RESULTADOS

A aplicação de questionário semiestruturado ocorreu após a apresentação do material orientativo, a todos os 17 profissionais participantes da oficina de educação na saúde, já que não houve abstenção de nenhum dos participantes.

A pesquisa ocorreu através da ferramenta Google Forms, contemplando sete perguntas, todas de múltipla escolha, totalizando cinco possíveis respostas, sendo as seguintes: concordo totalmente, concordo, não concordo nem discordo, discordo e discordo totalmente. Desse modo, segue, nos Gráficos 1 a 7, as sete questões apresentadas aos participantes da oficina e suas respectivas respostas acompanhadas de gráficos.

De acordo com o Gráfico 1, percebe-se que 64,7% dos participantes apontaram que concordam totalmente e 35,3% assinalaram que concordaram com o exposto de que o momento e o local onde foi realizada a oficina para apresentação do material foram adequados.

Gráfico 1 - Questão 01



Fonte: Autor (2023).

Em relação à segunda questão, 52,9% concordam totalmente e 47,1% concordam quando questionados se avaliam como adequada a sua realidade/atuação profissional às informações contidas no Folder impresso e digital (Gráfico 2).

Gráfico 2 - Questão 02



Fonte: Autor (2023).

A avaliação dos participantes da oficina, tratando-se do conteúdo do material apresentado, clareza de informações, um melhor entendimento, facilitando a tomada de decisões no processo regulatório, 64,7% indicaram que concordam totalmente e 35,3% informaram que simplesmente concordam com o enunciado (Gráfico 3).

Gráfico 3 - Questão 03



Fonte: Autor (2023).

Tratando-se da pertinência em reproduzir o material apresentado aos demais profissionais solicitantes no Sistema GERCON, pertencentes à RAS, 64,7% informaram que concordam totalmente, 29,4% simplesmente concordam e 5,9% não concordam e nem discordam do questionamento realizado (Gráfico 4).

Gráfico 4 - Questão 04



Fonte: Autor (2023).

Quando questionados se julgam importante a realização de educação permanente/educação na saúde, nos parâmetros de realização desta oficina, 70,6% concorda totalmente e 29,4% referem concordar com a afirmativa exposta no questionário (Gráfico 5).

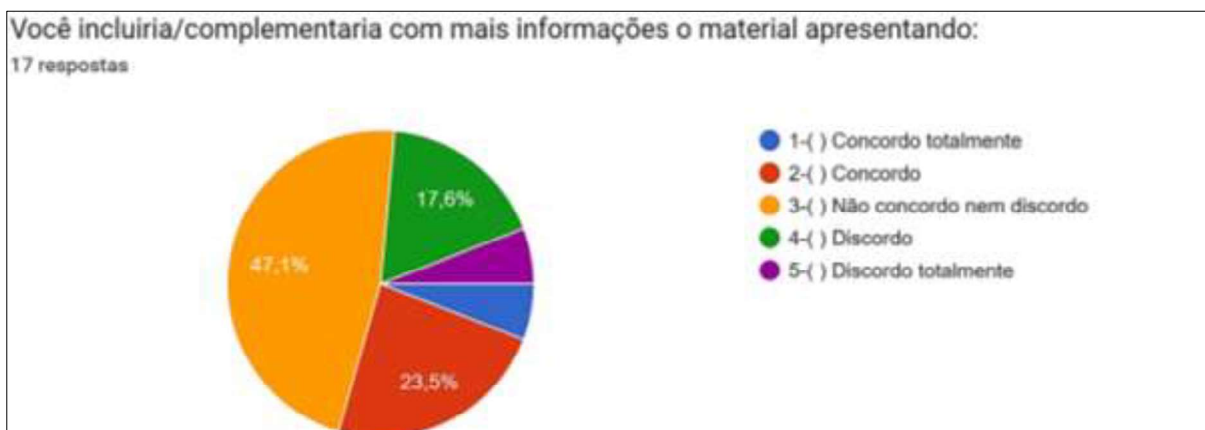
Gráfico 5 - Questão 05



Fonte: Autor (2023).

Quando questionados se incluiriam/complementariam com mais informações o material exposto na oficina, 47,1% relata não concordar e nem discordar, 23,5% concorda com o questionamento, 17,6% refere discordar, 5,9% refere discordar totalmente e os outros 5,9% restante referiram que concordam totalmente (Gráfico 6).

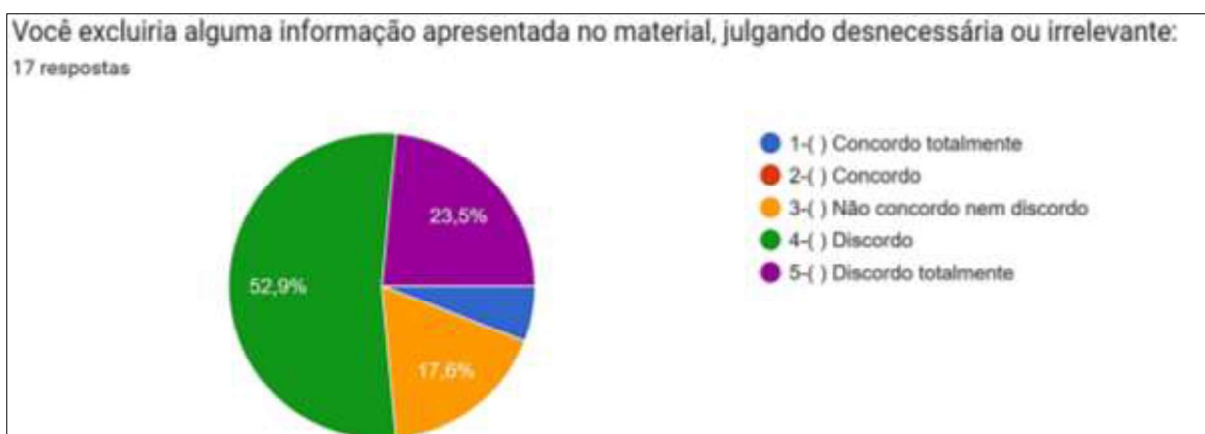
Gráfico 6 - Questão 06



Fonte: Autor (2023).

Em relação à exclusão de alguma informação apresentada no material, julgando desnecessária ou irrelevante, 52,9% dos participantes referiu discordar, 23,5% discorda totalmente, 17,6% não concorda e nem discorda do questionamento, e 6% dos participantes concorda totalmente com a exclusão de alguma informação (Gráfico 7).

Gráfico 7 - Questão 07



Fonte: Autor (2023).

Ademais, foi disponibilizado espaço para sugestões/críticas/opinião, onde houveram cinco respostas (Quadro 2).

Quadro 2 - Sugestões/críticas/opinião

1 - "Que seja realizada mais atividade como essa".
2 - "Mais encontros para discutirmos os encaminhamentos".
3 - "Mais encontros para orientação".
4 - "Mais momentos de capacitação para discussão".
5 - "Mais encontros para discutirmos sobre o GERCON e mais capacitações para esclarecermos nossos profissionais que atendem nos postos".

Fonte: Autor (2023).

6 DISCUSSÃO

Conforme a apresentação na oficina de educação na saúde, e nos resultados apresentados, destaca-se claramente a boa aceitação dos participantes, os quais, entre outras, julgam necessário e relevante a realização de eventos de educação na saúde, inclusive sugerindo mais momentos como este para realização de esclarecimentos, orientações e discussões de casos. A educação permanente em saúde (EPS) é uma estratégia político-pedagógica que tem como objeto os problemas e necessidades oriundas dos processos de trabalho na saúde e a produção de conhecimento se dá no cotidiano do trabalho, envolvendo trabalhadores, gestores, usuários e a comunidade (Brasil, 2004b).

A realização da oficina ocorreu no auditório da 8º CRS, onde comumente ocorrem eventos de educação permanente aos profissionais atuantes nos municípios de referência, ou seja, da Região de Saúde 27, onde o objetivo foi a qualificação dos processos de trabalho em saúde, orientando-se para a melhoria do acesso, qualidade e humanização na prestação de serviços e para o fortalecimento do Sistema Único de Saúde no âmbito federal, estadual, municipal e local (Brasil, 2018). Logo, pode-se considerar a realização da oficina como uma boa experiência, ocasionando a troca de conhecimentos e experiências entre os participantes, possibilitando a execução das atividades relacionadas ao processo regulatório de forma mais eficiente e eficaz.

De acordo com Ceccim e Ferla (2009, p. 165):

Para produzir mudanças de práticas de gestão e de atenção, é fundamental dialogar com as práticas e concepções vigentes, problematizá-las – não em abstrato, mas no concreto do trabalho de cada equipe – e construir novos pactos de convivência e práticas, que aproximem o Sistema Único de Saúde da atenção integral à saúde.

Diante disso, considera-se que a educação em saúde deva ocorrer de maneira integral respeitando as reais necessidades dos indivíduos envolvidos, focando os conhecimentos e saberes dos envolvidos (Cervera; Parreira; Goulart, 2011).

O material educativo pode ser compreendido como um facilitador da experiência de aprendizado ou mediada para o aprendizado, de modo a não ser considerado apenas um objeto que proporciona informação, porém, em um dado contexto, facilitador ou apoio para o desenvolvimento de uma experiência de aprendizado envolvendo mudança e enriquecimento em algum sentido, seja

conceitual, perceptivo, axiológico ou afetivo, de habilidades ou de atitudes (Kaplún, 2003).

Desmembrando os termos educação e saúde, vê-se que ambos são igualmente importantes, complementam-se e funcionam como mecanismos interdependentes, já que, mesmo com as transformações advindas dos progressos políticos, econômicos, sociais, eles coexistem; isso porque sem saúde não há educação, e sem educação não há saúde. Assim, acredita-se que o processo educacional e, principalmente, aquele relacionado à saúde está presente no cotidiano de todos os indivíduos e deve ser uma ação valorizada não apenas por profissionais da saúde, mas para todos aqueles que fazem parte dos grupos sociais e dos profissionais que agem diretamente ou indiretamente à valorização da saúde (Costa; Padilha, 2011).

Considerando as respostas fornecidas pelos participantes do evento de educação na saúde, onde a totalidade dos profissionais informam a importância e necessidade da realização de EPS, em relação a suas rotinas de serviço, pode-se citar que:

A Educação Permanente em Saúde pode, assim, fomentar mudanças na realidade de trabalho dos profissionais envolvidos à medida que fomenta a reflexão crítica sobre os problemas que comprometem a atenção à saúde, buscando fortalecer nos processos formativos não somente os conhecimentos técnico-científicos, mas também o planejamento do processo de trabalho (Almeida *et al.*, 2016, p. 93).

Importante lembrar que o Ministério da Saúde concebe a EPS como: conceito pedagógico no setor da saúde, para efetuar relações orgânicas entre ensino e as ações e serviços, e entre docência e atenção à saúde, sendo ampliado, na Reforma Sanitária Brasileira, para as relações entre formação e gestão setorial, desenvolvimento institucional e controle social em saúde (Brasil, 2007). A EPS torna-se de suma importância no cotidiano de trabalho, pois promove a transformação e valoriza o trabalho realizado, articulando conhecimento e prática. Assim, acarretando melhorias nas práticas profissionais. Por isso, a educação deve ser trabalhada de maneira permanente e dinâmica, buscando construir espaços coletivos para a reflexão e avaliação, pondo o cotidiano do trabalho constantemente em análise (Almeida *et al.*, 2016).

Dessa maneira, de acordo com o exposto pelos participantes da oficina, o material possibilita um bom entendimento do processo regulatório, sendo apresentado

de forma clara e sucinta, diretamente relacionado a suas rotinas de trabalho, sendo considerado adequado à realidade profissional dos participantes.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo buscou proporcionar um processo regulatório equânime e igualitário, onde as implicações aos profissionais atuantes nos setores de agendamento dos municípios da área de abrangência da 8^o CRS, além de instigar a sentirem-se preparados para o desenvolvimento de suas atividades, estejam realmente apropriados dos conhecimentos necessários para o bom desempenho de suas atribuições, tendo como alicerce a educação permanente, através de oficinas e capacitações aos profissionais da APS, considerando a sua importância na rede de atenção à saúde, tal como na regulação do acesso aos serviços de saúde.

Entre as implicações, que vão além do crescimento pessoal do autor deste trabalho, entre outros, pode-se citar o aumento do vínculo entre os profissionais atuantes na Regulação Regional e os trabalhadores das SMS de referência, ampliando o apoderamento e a capacidade técnica de resolução de problemas relacionados ao tema, propiciando um melhor entendimento, não somente ao Núcleo de Regulação Regional da 8^a CRS, assim como aos demais Reguladores Estaduais. Isso porque, assim, é possível ter maior clareza do quadro clínico dos usuários e das informações pertinentes ao processo regulatório, contidas nas solicitações de consulta eletiva realizadas pela APS, o que resultará em uma classificação eficaz do usuário, de acordo com os protocolos do RegulaSUS.

Como fator limitante no presente estudo, pode-se citar a impossibilidade de participação de todos os profissionais atuantes nos setores de agendamento/regulação, assim como os demais profissionais solicitantes que atuam na APS, nos municípios onde há descentralização para unidades de saúde, devido a vários fatores, tais como jornada de trabalho, rotinas de atendimento aos usuários do Sistema, limitação de veículos para deslocamento dos profissionais até o município sede da CRS, entre outros. Importante ressaltar as sugestões indicadas pelos participantes no dia da oficina, no espaço para sugestões disponibilizado na avaliação, onde foi citada a necessidade de haver mais momentos de trocas de conhecimentos e experiências entre os profissionais, através de oficinas de capacitação.

Considera-se que o presente estudo está diretamente relacionado aos objetivos do Mestrado Profissional em Ensino na Saúde, oferecendo subsídios teórico-conceituais e metodológicos, científicos e pedagógicos aos profissionais da saúde, para o desenvolvimento de atividades de educação, visando ao aprimoramento das

práticas de atenção e gestão em saúde, além de promover o desenvolvimento de produtos técnicos com aplicabilidade imediata no serviço.

Logo, através do bom entendimento por parte dos profissionais acerca do processo regulatório, tal como: conhecimento de fluxos, pactuações, regionalização, protocolos de encaminhamento, entre outros, busca-se otimizar os recursos públicos disponíveis, garantindo o direito à saúde, à universalidade e à integralidade, de forma eficiente, eficaz e efetiva.

O Sistema GERCON, implantado em todo o Estado do Rio Grande do Sul, desde 2022, possibilita de forma clara e transparente a regulação do acesso dos usuários do SUS, configurando-se como ferramenta de suma importância para o gerenciamento da oferta e demanda de consultas eletivas. Sendo assim, é imprescindível o entendimento dos profissionais em relação ao uso desse Sistema, o que torna a EPS uma ferramenta indispensável no SUS.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, M. S. V. *et al.* Regulação assistencial no Recife: possibilidades e limites na promoção do acesso. **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v. 22, n. 1, p. 223-36, mar. 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0104-12902013000100020>. Acesso em: 22 dez. 2023.

ALMEIDA, J. R. S. *et al.* Educação permanente em saúde: uma estratégia para refletir sobre o processo de trabalho. **Revista da Abeno**, Porto Alegre, v. 16, n. 2, p. 7-15, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.30979/rev.abeno.v16i2.248>. Acesso em: 15 dez. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012**. Diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos. Brasília: CNS, 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. **Regulação em saúde**. 1. ed. Brasília: CONASS, 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. **Portaria nº 198, de 13 de fevereiro de 2004**. Política Nacional de Educação Permanente em Saúde como estratégia do Sistema Único de Saúde para a formação e o desenvolvimento de trabalhadores para o setor e dá outras providências. Brasília: Ministério da Saúde, 2004a.

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. **Portaria nº 373, de 27 de fevereiro de 2002**. Aprova, na forma do anexo desta portaria, a norma operacional da Assistência à saúde NOAS-SUS 01/2002 que amplia as responsabilidades dos municípios na atenção básica; estabelece o processo de regionalização como estratégia de hierarquização dos serviços de saúde e de busca de maior equidade; cria mecanismos para o fortalecimento da capacidade de gestão do sistema único de saúde e procede à atualização dos critérios de habilitação de estados e municípios. Brasília: Ministério da Saúde, 2002.

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. **Portaria nº 399, de 22 de fevereiro de 2006**. Divulga o Pacto pela Saúde 2006 – Consolidação do SUS e aprova as Diretrizes Operacionais do Referido Pacto. Brasília: Ministério da Saúde, 2006.

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. **Portaria nº 1.559, de 1º de agosto de 2008**. Institui a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2008.

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. **Portaria nº 1.996, de 20 de agosto de 2007**. Diretrizes da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2007.

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. **Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017**. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Brasília: Ministério da Saúde, 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria da Assistência à Saúde. **Regulação no setor de saúde**: em direção aos seus fundamentos públicos. Brasília: Ministério da Saúde, 2004b.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Regulação. **Avaliação e controle de sistemas**: curso básico de regulação do Sistema Único de Saúde – SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2016.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Regulação. **Avaliação e controle de sistemas**: diretrizes para a implantação de complexos reguladores. 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2010. (Série A. Normas e Manuais Técnicos) (Série Pactos pela Saúde 2006; v. 6).

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. **Humaniza SUS**: redes de produção de saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Departamento de Gestão da Educação na Saúde. **Planejamento das ações de educação permanente em saúde no Sistema Único de Saúde**: orientações. Brasília: Ministério da Saúde, 2018.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 4. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000. v. 1.

CECCIM, R. B.; FERLA, A. A. Educação permanente em saúde. **Dicionário da Educação Profissional em Saúde**, Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: <http://www.sites.epsjv.fiocruz.br/dicionario/verbetes/edupersau.html>. Acesso em: 26 jul. 2023.

CECCIM, R. B.; FEUERWERKE, L. C. M. O quadrilátero da formação para a área da saúde: ensino, gestão, atenção e controle social. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 1, p. 41-65, jun. 2004. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-73312004000100004>. Acesso em: 16 jul. 2023.

CERVERA, D. P. P.; PARREIRA, B. D. M.; GOULART, B. F. Educação em saúde: percepção dos enfermeiros da atenção básica em Uberaba (MG). **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 1, p. 1547-1554, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232011000700090>. Acesso em: 23 ago. 2023.

COSTA, R.; PADILHA, M. I. A unidade de terapia intensiva neonatal possibilitando novas práticas no cuidado ao recém-nascido. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v. 32, n. 2, p. 248-255, jun. 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1983-14472011000200006>. Acesso em: 19 set. 2023.

FREIRE, P. **Pedagogia dos sonhos possíveis**. São Paulo: Editora UNESP, 2001.

HADDAD, J. Q.; ROSCHKE, M. A.; DAVINI, M. C. (Eds.). **Educación permanente de personal de salud**. Washington: OPS/OMS, 1994.

HULLEY, S. *et al.* **Delineando a pesquisa clínica**. 4. ed. Porto Alegre: Artmed, 2015.

KAPLÚN, G. Material educativo: a experiência do aprendizado. **Comunicação & Educação**, São Paulo, n. 27, p. 46-60, maio/ago. 2003. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/issn.2316-9125.v0i27p46-60>. Acesso em: 07 ago. 2023.

KUSCHNIRI, R.; CHORNY, A. H. Redes de atenção à saúde: contextualizando o debate. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 5, p. 2307-2316, ago. 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232010000500006>. Acesso em: 19 set. 2023.

LIMA, M. R. M. *et al.* Regulação em Saúde: conhecimento dos profissionais da Estratégia Saúde da Família. **Revista RENE**, Fortaleza, v. 14, n. 1, p. 23-31, 2013. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3240/324027985004.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2023.

MENDES, E. V. **As redes de atenção à saúde**. 2. ed. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, 2011.

MERHY, E. E. *et al.* Em busca de ferramentas analisadoras das tecnologias em saúde: a informação e o dia a dia de um serviço, interrogando e gerindo trabalho em saúde. *In*: MERHY, E. E.; ONOCKO, R. (Orgs.). **Agir em saúde**: um desafio para o público. 2. ed. São Paulo: Hucitec, 2002. p. 113-150.

PEITER, C. C.; LANZONI, G. M. M.; OLIVEIRA, W. F. Regulação em saúde e promoção da equidade: o Sistema Nacional de Regulação e o acesso à assistência em um município de grande porte. **Saúde em Debate**, Rio de Janeiro, v. 40, n. 111, p. 63-73, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0103-1104201611105>. Acesso em: 09 set. 2023.

SOARES, C. B. *et al.* Oficinas emancipatórias como instrumento de formação em saúde coletiva para o cuidado à família. *In*: CONGRESSO IBERO-AMERICANO DE INVESTIGAÇÃO QUALITATIVA, 8., 2019, Lisboa. **Atas [...]**. Aveiro: Ludomédia, 2019. v. 2. p. 435-443.

VILARINS, G. C. M.; SHIMIZU, H. E.; GUTIERREZ, M. M. U. A regulação em saúde: aspectos conceituais e operacionais. **Saúde em Debate**, Rio de Janeiro, v. 36, n. 95, p. 640-647, dez. 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/9s37MpDfXmBTY5bXx3XXxPh/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 28 jul. 2023.

APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Título do Projeto: Qualificação do processo de regulação através do Sistema GERCON na 8º Coordenadoria Regional de Saúde - SES/RS

Você está sendo convidado a participar de uma pesquisa, cujo objetivo é qualificar o processo de regulação através do Sistema GERCON nos municípios pertencentes à área de abrangência da 8º CRS, através da realização de treinamento/oficina, com divulgação de material informativo (Folder e Site).

Esta pesquisa está sendo realizada pelo mestrando vinculado ao Programa de Pós- Graduação em Ensino na Saúde (PPGENSAU) – Mestrado Profissional da Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Se você aceitar participar da pesquisa, os procedimentos envolvidos em sua participação são os seguintes: responder a um questionário semiestruturado que avaliará o entendimento de cada profissional atuante no Setor de agendamento/regulação, relacionado ao material recebido e do site apresentado. Esse processo irá respeitar o sigilo e privacidade das informações.

A sua participação é de suma importância, pois o objetivo é realizar alguns esclarecimentos e orientações em relação às informações minimamente necessárias a serem acrescidas no Sistema GERCON, no momento de cadastrar uma nova solicitação de consulta especializada, acarretando melhorias no processo regulatório de forma geral. Sua participação na pesquisa é totalmente voluntária, ou seja, não é obrigatória. Além disso, não está previsto o pagamento financeiro por sua participação. Caso você decida não participar, ou ainda, desistir de participar e retirar seu consentimento, não haverá nenhum prejuízo. Os dados coletados durante a pesquisa serão sempre tratados confidencialmente e guardados pelos pesquisadores por cinco anos. Será garantido a você acesso ao registro do consentimento e aos resultados da pesquisa, sempre que solicitados. Os resultados serão apresentados de forma conjunta, sem a identificação dos participantes, ou seja, o seu nome não aparecerá na publicação dos resultados. Caso você tenha dúvidas, poderá entrar em contato com o pesquisador responsável Luiz Fernando Calage Alvarenga pelo telefone (51) 99186-4114, ou com o pesquisador Flavio Thume da Silva pelo telefone (55) 991607014, com o Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS, pelo telefone (51) 3308-3787, E-mail: etica@propesq.ufrgs.br. Av. Paulo Gama, 110, Sala 311 Prédio Anexo I da Reitoria -

Campus Centro Porto Alegre/RS - CEP: 90040-060. Horário de atendimento: de segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:30 às 17:30 Fone:.. E-mail: etica@propesq.ufrgs.br, assim como Comitê de Ética na Pesquisa em Saúde da Escola de Saúde Pública (CEPS-ESP/RS) pelo fone: (51) 3901-1532, Avenida Ipiranga, 6311 - Bairro Partenon - Cep: 90610-001 - Porto Alegre - RS. Horário de funcionamento: das 8:00 às 16:00 (segundas e sextas-feiras pela manhã somente pelo e-mail: ceps-esp@saude.rs.gov.br).

Em relação aos benefícios aos profissionais participantes na pesquisa, para a comunidade na qual está inserido e para a sociedade pode-se citar os seguintes: melhor entendimento do fluxo regulatório, através do Sistema GERCON, com apresentação atualizada das referências municipais, a nível regional, Macrorregional e estadual; qualificar o processo de encaminhamento dos usuários através do Sistema; apresentação de material impresso, orientativo as suas atividades diárias; empoderamento profissional para melhor inclusão de informações no Sistema GERCON, tornando o processo regulatório mais eficiente e eficaz e conseqüentemente tornando o acesso dos usuários ao SUS mais qualificado. Os riscos que envolvem a pesquisa são considerados baixos, e que envolvem algum possível constrangimento que será amenizado e contornado com esclarecimentos ao participante, sendo a entrevista interrompida, por vontade do participante ou decisão do pesquisador.

Você tem a liberdade de aceitar ou não esse convite, sem que a sua negativa interfira no seu cotidiano de trabalho. Você não receberá nenhuma remuneração pelo ingresso na pesquisa e poderá retirar o seu consentimento em qualquer momento do estudo, cessando, assim, a sua participação. Neste caso, as suas informações não serão utilizadas, sem prejuízo para você. Se houver algum dano decorrente da pesquisa, você terá direito a solicitar indenização através das vias judiciais (Resolução CNS n.º 510/16, Artigo 19, parágrafo 2º).

O projeto foi avaliado pelo CEP-UFRGS, órgão colegiado, de caráter consultivo, deliberativo e educativo, cuja finalidade é avaliar – emitir parecer e acompanhar os projetos de pesquisa envolvendo seres humanos, em seus aspectos éticos e metodológicos, realizados no âmbito da instituição. O participante tem garantido de buscar indenização diante de eventuais danos decorrentes da pesquisa (Resolução CNS n.º 466, de 2012, item IV.3.h).

O participante da pesquisa receberá uma via do documento, assinada pelo participante da pesquisa e pelo pesquisador, e rubricada.

Você concorda em participar da pesquisa?

() Sim, concordo em participar da pesquisa

Nome do participante da pesquisa

Nome do pesquisador que aplicou o Termo

APÊNDICE C - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Você está participando de uma pesquisa para a avaliação de material educativo referente ao processo regulatório. As respostas estão categorizadas de 1 a 5. **Onde 5 é quando você Discorda Totalmente e 1 você Concorda Totalmente.**

Você avalia como adequado o momento e o local onde o material foi apresentado:

- 1- () Concordo totalmente
- 2- () Concordo
- 3- () Não concordo nem discordo
- 4- () Discordo
- 5- () Discordo totalmente

Você avalia como adequado a sua realidade/atuação profissional as informações contidas do material apresentado (folder e Site):

- 1- () Concordo totalmente
- 2- () Concordo
- 3- () Não concordo nem discordo
- 4- () Discordo
- 5- () Discordo totalmente

O conteúdo do material apresentado foi claro para você, propiciando um melhor entendimento e facilitando a tomada de decisão no processo regulatório:

- 1- () Concordo totalmente
- 2- () Concordo
- 3- () Não concordo nem discordo
- 4- () Discordo
- 5- () Discordo totalmente

Você julga pertinente a reprodução do material apresentado para os demais profissionais solicitantes no sistema Gercon, pertencentes a Rede de Atenção à Saúde de seu município:

- 1- () Concordo totalmente

- 2-() Concordo
- 3-() Não concordo nem discordo
- 4-() Discordo
- 5-() Discordo totalmente

Você julga importante e necessário a realização de educação permanente/ educação na saúde, referentes ao processo regulatório, nos parâmetros de realização desta oficina:

- 1-() Concordo totalmente
- 2-() Concordo
- 3-() Não concordo nem discordo
- 4-() Discordo
- 5-() Discordo totalmente

Você incluiria/complementaria com mais informações o material apresentando:

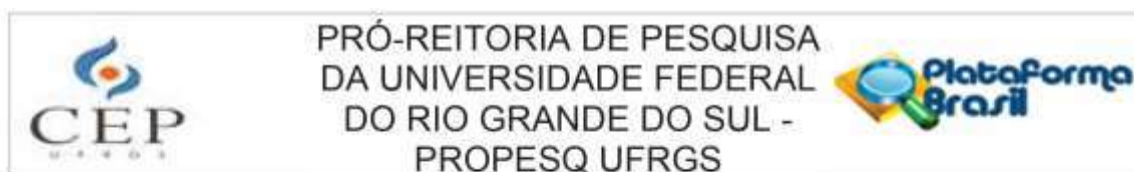
- 1-() Concordo totalmente
- 2-() Concordo
- 3-() Não concordo nem discordo
- 4-() Discordo
- 5-() Discordo totalmente

Você excluiria alguma informação apresentada no material, julgando desnecessária ou irrelevante:

- 1-() Concordo totalmente
- 2-() Concordo
- 3-() Não concordo nem discordo
- 4-() Discordo
- 5-() Discordo totalmente

Sugestões/críticas/opinião:

ANEXO A - PARECER CEP UFRGS



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Proposta de qualificação do processo de regulação através do Sistema GERCON na 8ª Coordenadoria Regional de Saúde - SES/RS

Pesquisador: Luiz Fernando Calage Alvarenga

Área Temática:

Versão: 4

CAAE: 68628723.5.0000.5347

Instituição Proponente: Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 6.243.637

Apresentação do Projeto:

As informações elencadas nos campos "Apresentação do Projeto", "Objetivo da Pesquisa" e "Avaliação dos Riscos e Benefícios" foram retiradas do documento Informações Básicas da Pesquisa n.º 2106388, datado em 05/08/2023, e Projeto Detalhado, projetoflavio3.pdf.

Trata-se do projeto de pesquisa intitulado "Proposta de qualificação do processo de regulação através do Sistema GERCON na 8ª Coordenadoria Regional de Saúde - SES/RS" do pesquisador Luiz Fernando Calage Alvarenga e de FLAVIO THUME DA SILVA, ambos vinculados ao Programa de Pós-Graduação em Ensino na Saúde, de Mestrado Profissional (PPGENSAU-UFRGS).

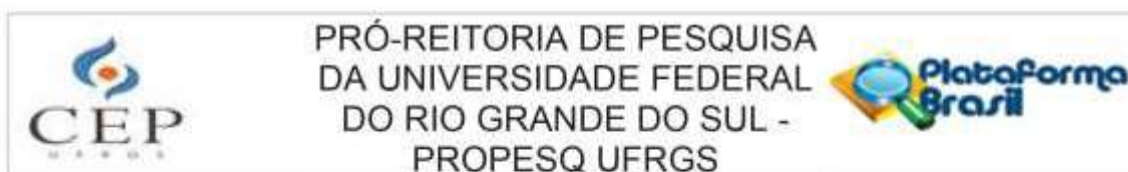
Há coparticipação da Escola de Saúde Pública do Rio Grande do Sul.

Introdução:

- O Pacto pela Saúde de 2006 define regulação do acesso à assistência (ou regulação assistencial) como um conjunto de relações, saberes, tecnologias e ações que intermediam a demanda dos usuários por serviços de saúde, a fim de garantir o acesso com qualidade e resolubilidade, em todos os níveis de atenção à saúde.

- O Sistema de Gerenciamento de Consultas Especializadas (GERCON) criado pela Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre (Procempa), já em uso pelo município de

Endereço: Av. Paulo Gama, 110 - Sala 311 do Prédio Anexo 1 da Reitoria - Campus Centro
Bairro: Farroupilha **CEP:** 90.040-060
UF: RS **Município:** PORTO ALEGRE
Telefone: (51)3308-3787 **E-mail:** etica@propesq.ufrgs.br



Continuação do Parecer: 6.243.637

Porto Alegre/RS desde 2016, e implementado pelo Estado do Rio Grande do Sul, efetivamente em novembro de 2022 em todas as Regiões de Saúde do Estado, substituindo o sistema de cotas por classificação de prioridade e formação de fila única por Região, na qual a regulação do acesso às ações e serviços de saúde, se dará por meio de centrais de regulação, de acordo com o estabelecido na Política Nacional de Regulação.

- Considerando que a regulação ainda é insipiente, torna-se de suma importância o enfrentamento de temas relacionados ao processo regulatórios.
- O acesso à atenção especializada, ambulatorial ou hospitalar é um dos maiores entraves do SUS, não apenas por questões organizacionais de oferta de determinada especialidade ou de financiamentos pela atenção especializada, bem como a qualidade dos encaminhamentos e solicitações de consultas, exames e procedimentos realizados pelas RAS.
- O sistema permite priorizar as demandas por consultas especializadas mais graves e urgentes, e não por ordem de cadastro no sistema, a regulação das filas de espera para consultas com especialistas é técnica e descentralizada, o que garante equidade, lisura e transparência do processo regulatório.
- Vislumbrando um processo regulatório eficiente e eficaz, focando na Regulação do Acesso à Assistência nos 12 municípios pertencentes à área de abrangência da 8ª Coordenadoria Regional de Saúde (SES/RS) é de suma importância um entendimento teórico e prático de qualidade, por todos envolvidos nas ações de regulação, para avançar na consolidação do Sistema Único de Saúde (SUS), e na qualidade do serviço ofertado aos usuários do Sistema.
- Logo, tendo em vista a implantação do GERCON em todas as macrorregiões do Estado, como sistema oficial de regulação estadual, o problema norteador das reflexões que sustentam essa proposta é sintetizado na seguinte questão: "Quais os desafios enfrentados pelos profissionais da APS, no encaminhamento dos usuários do SUS, através da regulação do sistema GERCON?"

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

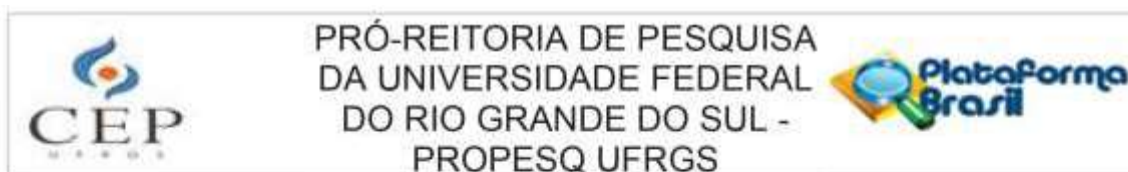
Qualificar o processo de encaminhamento dos usuários do SUS, via regulação do Sistema GERCON, através de material e atividade educativa.

Objetivos Secundários:

A- construir folder e site educativos.

B- realizar oficina para apresentação dos materiais.

Endereço: Av. Paulo Gama, 110 - Sala 311 do Prédio Anexo 1 da Reitoria - Campus Centro
Bairro: Farroupilha **CEP:** 90.040-060
UF: RS **Município:** PORTO ALEGRE
Telefone: (51)3308-3787 **E-mail:** etica@propesq.ufrgs.br



Continuação do Parecer: 6.243.637

C- avaliar os materiais a partir de opinião dos trabalhadores.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

Os riscos que envolvem a pesquisa são considerados baixos, relacionados a algum possível constrangimento que será amenizado e contornado com esclarecimentos ao participante, sendo a entrevista interrompida, por vontade do participante ou decisão do pesquisador.

Benefícios:

Subsidiar e orientar os profissionais atuantes nos setores de regulação e/ou agendamento, sobre as bases do sistema Gercon, vantagens do sistema, prestadores de referência para os municípios da 8ª RR, orientações para cadastro de profissionais no sistema, preenchimento adequado dos encaminhamentos no sistema Gercon, orientações relacionadas a solicitações pendenciadas e encaminhadas para Matriciamento.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Metodologia:

Delineamento: Estudo transversal prospectivo com análise quantitativa dos dados.

Critérios de inclusão: Farão parte da pesquisa os profissionais atuantes no setor de agendamento das secretarias municipais de saúde dos 12 municípios da área de abrangência da 8ª CRS, responsáveis pelo cadastro dos usuários no Sistema GERCON, para consultas eletivas, onde todos profissionais possuem o mesmo perfil de acesso ao Sistema GERCON, sendo que alguns têm formação na área da saúde e outros em área administrativa, exercendo a mesma função.

Critério de Exclusão: No estudo não estão previstos critérios de exclusão.

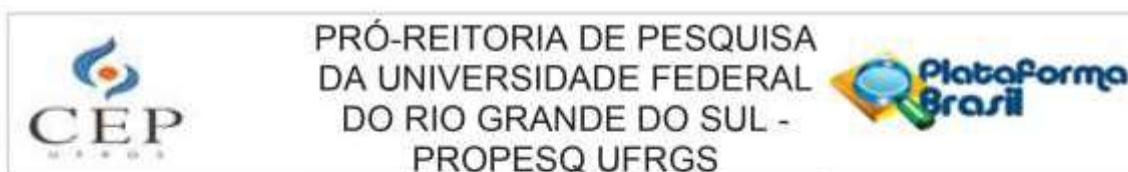
A expectativa é a participação de 02 (dois) profissionais de cada município. N=24.

Etapas do estudo:

1) elaboração de material orientativo (folder) e criação de um Site, direcionado aos profissionais reguladores/agendadores atuantes na área de abrangência da 8ª Coordenadoria Regional de Saúde;

* A exposição do conteúdo do material impresso (folder) e site, acontecerá de forma presencial na Coordenadoria Regional de Saúde, em data a ser estabelecida previamente, exclusivamente aos

Endereço: Av. Paulo Gama, 110 - Sala 311 do Prédio Anexo 1 da Reitoria - Campus Centro
Bairro: Farroupilha **CEP:** 90.040-060
UF: RS **Município:** PORTO ALEGRE
Telefone: (51)3308-3767 **E-mail:** etica@propesq.ufrgs.br



Continuação do Parecer: 6.243.637

profissionais atuantes nos setores de regulação/agendamento do municípios referenciados pela 8ª CRS.

* A avaliação do material a ser exposto aos profissionais participantes desse processo ocorrerá através da aplicação de questionário semiestruturado, com avaliação através de escala Likert 5 pontos com os profissionais participantes do encontro presencial de educação na saúde.

2) realização de um encontro presencial, na sede da CRS, para realização de educação permanente/educação na saúde, relacionado ao processo regulatório;

3) aplicação de um questionário para identificar fragilidades e dificuldades na atuação desses profissionais, qualificando o processo de encaminhamento dos usuários do SUS através da regulação do sistema GERCON.

Local: Ocorrerá de forma presencial na sede da 8ª CRS, onde os participantes serão os profissionais reguladores/agendadores, atuantes nas Secretarias Municipais de Saúde, onde será exposto o material impresso (Folder) e o do site.

Cronograma:

No formulário da PB está prevista a coleta de dados para 01/09/2023.

Orçamento:

Informado em R\$ 135,00. Financiamento próprio. Todos os custos são de responsabilidade do pesquisador responsável.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

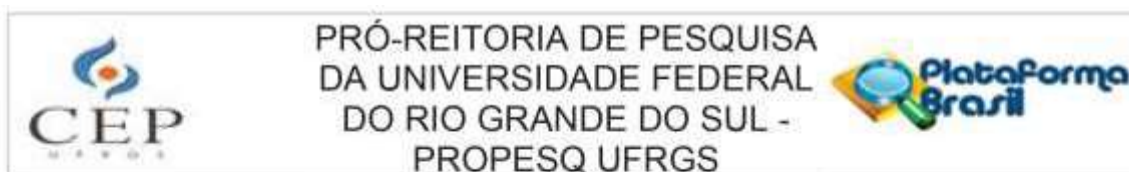
Ver item "Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações".

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Trata-se de uma resposta ao parecer consubstanciado CEP n.º 6.181.825, datado em 13/06/2023:

1.c) Os critérios de exclusão devem ser os mesmos no projeto de pesquisa e no formulário da Plataforma Brasil. Ambos estão diferentes e inadequados. No projeto consta: "O participante poderá ser excluído da pesquisa caso sentir-se desconfortável durante os procedimentos de pesquisa, ou se houver solicitação pelo mesmo, ou não responder o questionário na íntegra." Os critérios descritos são direitos do participante, portanto devem ser retirados do projeto de pesquisa. O critério de exclusão descrito na PB: "Profissionais que não atuam no setor de

Endereço: Av. Paulo Gama, 110 - Sala 311 do Prédio Anexo 1 da Reitoria - Campus Centro
Bairro: Farroupilha **CEP:** 90.040-060
UF: RS **Município:** PORTO ALEGRE
Telefone: (51)3308-3767 **E-mail:** etica@propesq.ufrgs.br



Continuação do Parecer: 6.243.637

agendamento" é o oposto do critério de inclusão, portanto também está inadequado. É possível não haver critérios de exclusão. Se assim os pesquisadores entenderem, descrever no projeto de pesquisa (projeto2flavio.pdf) e na PB que não estão previstos critérios de exclusão.

Resposta V4: Os pesquisadores informaram não haver critérios de exclusão. Essa informação está no projeto de pesquisa e no formulário da PB.

Análise V4: PENDÊNCIA ATENDIDA.

2. Quanto aos Riscos:

A frase "Algum profissional não participar da oficina ou não querer participar da avaliação do material proposto." foi retirada do formulário da Plataforma Brasil, mas é preciso descrever os procedimentos para mitigação do risco, isto é, quais ações serão tomadas pelos pesquisadores para reduzir ou evitar os riscos previstos. A descrição da mitigação dos riscos no formulário da PB deve ser a mesma que está no projeto de pesquisa e TCLE. Solicita-se adequação.

Resposta V4: A mitigação dos riscos descrita no formulário da PB foi adicionada no TCLE.

Análise V4: PENDÊNCIA ATENDIDA.

Todas as pendências foram atendidas, não sendo observados óbices éticos nos documentos do projeto.

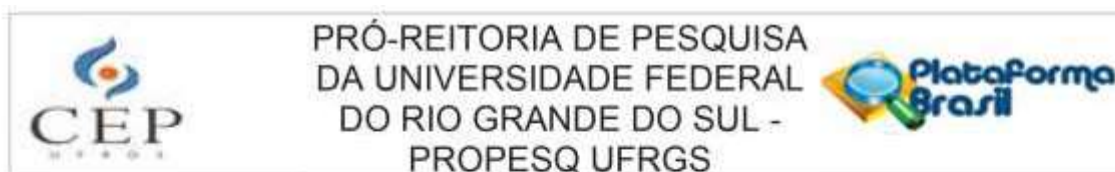
Diante do exposto, o Comitê de Ética em Pesquisa – CEP, de acordo com as atribuições definidas na Resolução CNS n.º 510, de 2016, na Resolução CNS n.º 466, de 2012, e na Norma Operacional n.º 001, de 2013, do CNS, manifesta-se pela aprovação do projeto de pesquisa.

Reitera-se aos pesquisadores a necessidade de elaborar e apresentar os relatórios parciais e final da pesquisa, como preconiza a Resolução CNS/MS nº 466/2012, Capítulo XI, Item XI.2: "d".

Considerações Finais a critério do CEP:

Aprovado.

Endereço: Av. Paulo Gama, 110 - Sala 311 do Prédio Anexo 1 da Reitoria - Campus Centro
Bairro: Farroupilha **CEP:** 90.040-060
UF: RS **Município:** PORTO ALEGRE
Telefone: (51)3308-3787 **E-mail:** etica@propesq.ufrgs.br



Continuação do Parecer: 6.243.637

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2106388.pdf	05/08/2023 10:54:43		Aceito
Outros	cartaflavio3.pdf	05/08/2023 10:54:18	Luiz Fernando Calage Alvarenga	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	projeto2flavio3.pdf	05/08/2023 10:54:01	Luiz Fernando Calage Alvarenga	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	tcle2flavio.pdf	05/07/2023 11:01:01	Luiz Fernando Calage Alvarenga	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	projeto2flavio.pdf	05/07/2023 11:00:45	Luiz Fernando Calage Alvarenga	Aceito
Outros	carta2flavio.pdf	05/07/2023 10:49:46	Luiz Fernando Calage Alvarenga	Aceito
Outros	cartacep.pdf	26/05/2023 09:48:18	Luiz Fernando Calage Alvarenga	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	projetocorrigido.pdf	26/05/2023 09:39:17	Luiz Fernando Calage Alvarenga	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	tcleflavio.pdf	11/04/2023 09:54:32	Luiz Fernando Calage Alvarenga	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	projeto2flavio.pdf	11/04/2023 09:54:16	Luiz Fernando Calage Alvarenga	Aceito
Folha de Rosto	folhaflavio.pdf	11/04/2023 09:50:45	Luiz Fernando Calage Alvarenga	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Endereço: Av. Paulo Gama, 110 - Sala 311 do Prédio Anexo 1 da Reitoria - Campus Centro

Bairro: Farroupilha

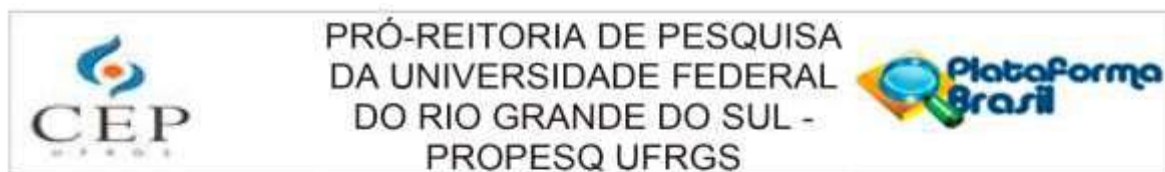
CEP: 90.040-060

UF: RS

Município: PORTO ALEGRE

Telefone: (51)3308-3787

E-mail: etica@propesq.ufrgs.br



Continuação do Parecer: 6.243.637

PORTO ALEGRE, 16 de Agosto de 2023

Assinado por:
Patrícia Daniela Melchioris Angst
(Coordenador(a))

Endereço: Av. Paulo Gama, 110 - Sala 311 do Prédio Anexo 1 da Reitoria - Campus Centro
Bairro: Farroupilha **CEP:** 90.040-060
UF: RS **Município:** PORTO ALEGRE
Telefone: (51)3308-3787 **E-mail:** etica@propesq.ufrgs.br

**ANEXO B - PARECER CEPS-ESP/RS E TERMO DE COMPROMISSO DE
UTILIZAÇÃO DE DADOS**

TERMO DE COMPROMISSO DE UTILIZAÇÃO DE DADOS

Título da Pesquisa:

Qualificação do processo de regulação via Sistema GERCON na 8ª Coordenadoria Regional de Saúde - SES/RS

Pesquisador Responsável:

Orientador: Prof. Dr. Luiz Fernando Calage Alvarenga

Instituição: programa de Pós-Graduação em Ensino na Saúde da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (PPGENSAU-UFRGS)

Telefone e e-mail de contato:

lfc Alvarenga@gmail.com

51 99186-4114

Eu, Luiz Fernando Calage Alvarenga, pesquisador responsável pela pesquisa acima identificada, declaro que conheço e cumprirei as normas vigentes expressas nas **Resoluções 466/2012 e 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde/Ministério da Saúde** e em suas complementares, além da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

Assumo o compromisso de, ao utilizar dados do serviço e/ou informações coletadas do(s) sujeito(s) da pesquisa, assegurar a confidencialidade e a privacidade dos mesmos.

Comprometo-me, ainda, por meio deste termo a destinar os dados coletados somente para o projeto ao qual se vinculam.

Todo e qualquer outro uso deverá ser objeto de um novo projeto de pesquisa que deverá ser submetido à apreciação do **Comitê de Ética na Pesquisa em Saúde da Escola de Saúde Pública (CEPS-ESP/RS)**, pelo que assino o presente termo.

Porto Alegre, 26 de fevereiro de 2024.

(Nome do pesquisador responsável)