

QUALIDADE
EM SAÚDE
E SEGURANÇA
DO PACIENTE



Caderno do Aluno

Ministério da Saúde

Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa

Fundação Oswaldo Cruz – Fiocruz

PRESIDENTE

Nísia Trindade Lima

DIRETOR DA ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA SERGIO
AROUCA – ENSP

Hermano Albuquerque de Castro

VICE-DIRETORA DE ENSINO – VDE/ENSP

Lúcia Maria Dupret

CHEFE DO DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E
PLANEJAMENTO EM SAÚDE – DAPS/ENSP

Marilene de Castilho Sá

COORDENADOR DE DESENVOLVIMENTO EDUCACIONAL E
EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA – CDEAD/ENSP

Maurício De Seta

Curso Qualidade em Saúde e Segurança
do Paciente

COORDENADORES

Lenice Gnocchi da Costa Reis

Victor Graboys

ASSESSORAS PEDAGÓGICAS-CRIAÇÃO E DESENVOLVIMENTO
DE PROCESSOS EDUCATIVOS

Ana Paula Abreu-Fialho

Henriette dos Santos (2014)

ASSESSORES PEDAGÓGICOS-FORMAÇÃO DOCENTE

Cleide Figueiredo Leitão (2019)

Diogo César Nunes (2019)

Moacyr Torres Jr.

Suely Rocha

QUALIDADE
EM SAÚDE
E SEGURANÇA
DO PACIENTE



Copyright © 2014 dos autores
Todos os direitos de edição reservados à Fundação Oswaldo Cruz/ENSP/CDEAD

1ª edição (2014)
Reimpressão da 1ª edição (2016)
2ª edição (2019)

SUPERVISÃO EDITORIAL

Maria Leonor de M. S. Leal

CAPA E PROJETO GRÁFICO

Jonathas Scott

REVISÃO E NORMALIZAÇÃO

Ana Lucia Normando
Andréia Amaral
Christiane Abbade
Maria Auxiliadora Nogueira
Simone Teles

ILUSTRAÇÃO

Luiz Marcelo Resende

EDITORAÇÃO ELETRÔNICA E TRATAMENTO DE IMAGEM

Leevro, Design Editorial

ATUALIZAÇÃO DAS ORIENTAÇÕES PARA O AVA

Daniel Mascarenhas Tavares
Kellen Raquel Brandão de Oliveira Torres
Marcia Scheid
Sheila Torres Nunes
Suely Guimarães Rocha

Catlogação na fonte
Fundação Oswaldo Cruz
Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde
Biblioteca de Saúde Pública

E237c Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca. Coordenação de Desenvolvimento Educacional e Educação a Distância. Caderno do aluno: qualidade em saúde e segurança do paciente / Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca. Coordenação de Desenvolvimento Educacional e Educação a Distância. – Rio de Janeiro, RJ: CDEAD, ENSP, Fiocruz, 2019. 112 p. : il. ; color.

ISBN: 978-85-8432-024-0

1. Segurança do Paciente. 2. Emergências. 3. Serviços de Saúde – recursos humanos. 4. Qualidade da Assistência à Saúde. 5. Aprendizagem. 6. Educação a Distância. I. Título.

CDD – 22.ed. – 362.104258

2019

Coordenação de Desenvolvimento Educacional e Educação a Distância da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca – CDEAD/ENSP
Rua Leopoldo Bulhões, 1.480
Prédio Professor Joaquim Alberto Cardoso de Melo
Manguinhos – Rio de Janeiro – RJ
CEP: 21041-210
www.ead.fiocruz.br



Feliz aquele que transfere o que sabe e aprende o que ensina.

Cora Coralina

Sistematização de conteúdos e redação (parte II)

Ana Paula Abreu-Fialho

Licenciada em ciências biológicas; doutora em educação, gestão e difusão de biociências pela Universidade Federal do Rio de Janeiro; mestre em química biológica. Assessora pedagógica da área de Elaboração de Projetos e Materiais da Coordenação de Desenvolvimento Educacional e Educação a Distância da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (CDEAD/ENSP/Fiocruz).

Lenice Gnocchi da Costa Reis

Médica; doutora em saúde coletiva pela Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca da Fundação Oswaldo Cruz (ENSP-Fiocruz). Pesquisadora/investigadora da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca. Suas atividades concentram-se nas áreas de planejamento em saúde, avaliação de tecnologias em saúde, avaliação da qualidade de serviços de saúde, segurança do paciente e vigilância sanitária.

Bárbara do Nascimento Caldas

Médica; doutora em saúde pública pela Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca da Fundação Oswaldo Cruz (ENSP-Fiocruz); mestre em administração de empresas pela Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas (Eaesp-FGV). Autora de artigos e capítulos de livro sobre qualidade em saúde e segurança do paciente. Membro da Área da Qualidade e Segurança do Instituto Nacional de Cardiologia do Ministério da Saúde.

Walter Mendes (*in memoriam*)

Médico; doutor em saúde coletiva pela ENSP-Fiocruz. Autor de livros e artigos sobre avaliação da qualidade em serviços de saúde, segurança do paciente e atendimento domiciliar.

Autores (parte IV)

Marcus Vinicius Ferreira Gonçalves

Analista de banco de dados; mestre em informática pelo Núcleo de Computação Eletrônica da Universidade Federal do Rio de Janeiro (NCE/UFRJ) na área de educação, informática e sociedade, com ênfase em educação a distância e tecnologias educacionais; bacharel em ciência da computação pelo Instituto de Computação da Universidade Federal Fluminense (IC/UFF); administrador do banco de dados Oracle; tecnologista em saúde pública.

Maria Cristina Botelho de Figueiredo

Sanitarista; especialista em gestão e avaliação de serviços de saúde. Coordenadora, autora e organizadora de programas de formação nas áreas de organização de sistemas de saúde, atenção básica de saúde e educação permanente, na modalidade presencial e a distância, de âmbito nacional, em parceria com o Ministério da Saúde e o Ministério da Educação e, em cooperação internacional, em parceria com a Agência Brasileira de Cooperação do Ministério das Relações Exteriores e Comunidade dos Países de Língua Portuguesa.

Marisa Teixeira Silva

Administradora; especialista em gestão em saúde pública pela Universidade Federal Fluminense (UFF); especialista em design instrucional para a educação a distância virtual pela Universidade Federal de Itajubá (Unifei). Integrante da Vice-Direção de Ensino como multiplicadora na área da Gestão da Qualidade no Ensino da ENSP/Fiocruz.

Maristela Cardozo Caridade

Médica sanitária; especialista em saúde pública, com enfoque em epidemiologia, pelo Serviço de Assistência Comunitária (SAC) do Hospital Universitário da Universidade Federal do Rio de Janeiro, mais tarde Núcleo de Estudos em Saúde Coletiva (Nesc) e atualmente Instituto de Estudos em Saúde Coletiva (Iesc/UFRJ); especialista em desenvolvimento gerencial de unidades básicas do SUS (Gerus/ENSP/Fiocruz); membro da equipe de Coordenação do Programa de Formação de Facilitadores de Educação Permanente em Saúde (CDEAD/ ENSP/Fiocruz).

Valéria da Silva Fonseca

Enfermeira-obstetra; doutora em engenharia civil pela Coordenação dos Programas de Pós-Graduação de Engenharia/Laboratório de Métodos Computacionais em Engenharia (Cope/Lamce) da UFRJ, na área de concentração de computação de alto desempenho.

Colaboradores

Luciana Goulart

Pedagoga; especialista em planejamento, implementação e gestão de EAD; tutora de disciplinas pedagógicas dos cursos de licenciatura a distância do Centro de Educação a Distância do Estado do Rio de Janeiro (Cederj).

Rafael Arouca

Cirurgião-dentista; doutor em saúde pública; docente colaborador do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Saúde Pública da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (ENSP/Fiocruz); integrante da equipe da área de Elaboração de Projetos e Materiais da Coordenação de Desenvolvimento Educacional e Educação a Distância (CDEAD/ENSP/Fiocruz)

Vera Frossard

Psicóloga; doutora em bioética clínica; mestre em ciência da informação. Experiência em tecnologia da informação e comunicação (TIC), tendo participado do projeto de Implantação da Internet Acadêmica no Brasil. Na ENSP/Fiocruz, participa de projetos que utilizam as TIC na promoção da saúde e na educação permanente; é docente e orientadora da Residência Multiprofissional em Saúde da Família; participa da assistência à saúde no Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria (CSEGSF).

Sumário

Prefácio	11
Apresentação	15
I A educação a distância da ENSP/Fiocruz e a formação profissional	
A educação a distância da ENSP/Fiocruz	21
Os referenciais político-pedagógicos	23
As dimensões da ação educativa	24
II O Curso Qualidade em Saúde e Segurança do Paciente	
O contexto	31
A quem se destina	32
Objetivos	32
Nível de ensino e carga horária	33
A proposta pedagógica	34
A estrutura	36
Dinâmica	39
O trabalho de conclusão de curso	40
Conjunto didático	41
Avaliação	44
Conclusão do curso e certificação	47
Situação acadêmica do aluno no curso	48
Sistema de comunicação	50
Os atores	50



III A construção do conhecimento

Introdução	55
O ato de estudar	55
O ato de articular o pensar e o agir: a construção do trabalho de conclusão de curso (TCC)	59

IV Orientações para o ambiente virtual de aprendizagem Viask

O Ambiente virtual de aprendizagem	67
Composição do ambiente	69
O menu de ferramentas	72
Configurações recomendadas para utilização do Viask	104
Referências	105

Prefácio

Brasil, essas nossas verdes matas,
Cachoeiras e cascatas de colorido sutil
E este lindo céu azul de anil
Emoldura em aquarela o meu Brasil.
Aquarela Brasileira, Silas de Oliveira

A Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (ENSP) vem participando, há mais de 60 anos, da luta para a construção e efetivação de um sistema de saúde que atenda às necessidades e aos anseios e direitos da população brasileira. Ao longo dessa caminhada, estamos sempre avaliando e reavaliando ações e pensamentos à luz de nossa missão como Escola Nacional de Estado, voltada à formação e qualificação de profissionais no campo da saúde pública, o que vem a contribuir de forma estratégica para um Sistema Único de Saúde (SUS) vivo, diverso, atuante e ousado em suas concepções e propostas. Ainda há muito trabalho, dedicação e persistência para ele se tornar um SUS real e possível para todos(as) na imensidão e na diversidade de nosso país.

Para a implementação das políticas de inclusão social e de desenvolvimento regional, no contexto de consolidação do SUS, nossa escola, da qual temos orgulho de participar, decidiu adotar a modalidade de educação a distância – sem abrir mão de processos educativos de qualidade, fundamentados na dimensão ativa e dialética de um processo de ensino-aprendizagem fecundo – para ampliar as ofertas educativas a um número significativamente maior de alunos em todo o território nacional e, assim, responder à demanda crescente de formação de profissionais da saúde.

Para enfrentar esse desafio, foi criada, em 1998, a Coordenação de Educação a Distância (EAD) da ENSP, que tem pautado suas ações nos pressupostos da educação permanente em saúde e desenvolvido inúmeras iniciativas em parceria com o Ministério da Saúde (MS). Com a criação da Vice-Direção de Ensino pelo Regimento da ENSP de 2015, a EAD passou a fazer parte dessa nova estrutura como Coordenação de Desenvolvimento Educacional e Educação a Distância (CDEAD).

Mais um desafio foi assumido pela ENSP/Fiocruz: oferecer uma nova edição do Curso Qualidade em Saúde e Segurança do Paciente, em parceria com a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), objetivando gerar reflexão, problematização e qualificação para os profissionais que prestam cuidados em organizações de saúde.

Essa nova edição do curso é fruto do trabalho conjunto do Departamento de Administração e Planejamento em Saúde (Daps) e da Coordenação de Desenvolvimento Educacional e Educação a Distância (CDEAD), ambos da ENSP/Fiocruz, com a colaboração dos técnicos da Anvisa, e ocorreu em um rico espaço de troca de ideias entre diversos profissionais de destacada atuação no Brasil. Como resultado, oportunizou a criação de uma proposta educativa altamente qualificada, contemporânea, casada com demandas globais de busca por qualidade nos serviços de saúde, com vistas à segurança do paciente.

O desenvolvimento de espaços de diálogo permanente entre trabalhadores da saúde, acadêmicos, gestores e a população possibilita conhecer a realidade a partir dos problemas e, assim, criar estratégias para enfrentá-los, caracterizando com exatidão o papel de cada um desses atores sociais no processo de reduzir as iniquidades em saúde ainda presentes em nosso país. Nesse contexto, o curso tem o propósito de fomentar práticas de diálogo que resultem em uma perspectiva mais ampliada, na melhoria da atenção à saúde e do acesso da população aos serviços de saúde em todo o território nacional. O desafio que se apresenta, agora, é justamente formar, em nosso país, uma grande comunidade de pares que ultrapasse os muros desta escola e da Fiocruz e vá em direção aos estados, cidades, serviços, enfim, alcançando lugares nos quais o trabalho de equipes, dos profissionais que prestam cuidados em organizações de saúde, possa contribuir para a afirmação da saúde como um direito.

Saudamos todos os educandos e educandas, desejando uma ótima jornada ao longo do curso! Tenham a certeza de que cada atividade, cada momento, cada espaço aqui apresentado foi pensado com o propósito de oferecer contribuições para o seu aperfeiçoamento.

Portanto, é com imensa alegria que convidamos você, educando(a), a ser um agente de mudança e de ampliação de pensamentos e práticas, interagindo nessa aquarela de cores e realidades que conformam nosso país.

Hermano Albuquerque de Castro

Diretor da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca
ENSP/Fiocruz

Mauricio De Seta

Coordenador de Desenvolvimento Educacional e Educação a Distância
CDEAD/ENSP/Fiocruz

Apresentação

A Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca da Fundação Oswaldo Cruz (ENSP/Fiocruz) possui larga experiência em ensino e pesquisa no campo da qualidade em saúde e da segurança do paciente, tendo desenvolvido diversos projetos, tanto de ensino quanto de pesquisa.

A ENSP/Fiocruz disponibilizou, durante três anos, uma disciplina sobre segurança do paciente aos alunos do curso de pós-graduação em saúde pública e atualmente recebe alunos de mestrado e doutorado para desenvolver o tema. Em parceria com a Escola Nacional de Saúde Pública da Universidade Nova de Lisboa, participa do portal de disseminação de conhecimentos em qualidade em saúde – Proqualis – , vinculado ao Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica (Icict) da Fiocruz.

As instituições acima citadas, a convite da Organização Mundial da Saúde, adaptaram para o português o curso introdutório Investigação em Segurança do Paciente, disponível nas línguas inglesa e francesa, na modalidade a distância e on-line. A média de participação nesse curso foi de 400 alunos por sessão, a despeito de não haver nenhum tipo de certificação prevista.

O acúmulo de experiência no tema, apoiado na evidência de demanda existente, levou a ENSP a promover o Curso Internacional de Qualidade em Saúde e Segurança do Paciente, o Curso de Segurança do Paciente para profissionais da Rede de Urgências e Emergências e o Curso Segurança do Paciente em Maternidades. Esses cursos certificaram cerca de dois mil alunos, de todos os estados brasileiros.

Paralelamente a essas iniciativas, o prof. Walter Mendes iniciou, junto à Anvisa, uma articulação para oferta do Curso Qualidade em Saúde e

Segurança do Paciente que envolvesse não apenas alunos de hospitais de todos os estados do país, mas também profissionais da vigilância sanitária e da gestão da qualidade. A importância da parceria ENSP e Anvisa para esta oferta formativa está calcada na possibilidade que ela cria de compreensão e fortalecimento de um trabalho conjunto entre assistência e vigilância, de forma a potencializar as ações do Programa Nacional de Segurança do Paciente e, em última instância, a melhoria do cuidado de saúde prestado pelas organizações.

Para orientar o caminho que você irá percorrer durante este curso e o seu estudo a distância, oferecemos-lhe este caderno, estruturado em quatro partes.

A Parte I apresenta a proposta de formação profissional da Coordenação de Desenvolvimento Educacional e Educação a Distância (CDEAD) da ENSP/Fiocruz que você irá vivenciar no decorrer do curso. Essa proposta tem sido desenvolvida e aperfeiçoada ao longo dos anos, considerando, fundamentalmente, as necessidades de formação para o SUS, a imprescindível qualidade pedagógica dos processos educativos e a realidade geográfica do Brasil – país com grandes distâncias.

Na Parte II, você encontrará informações necessárias para o seu caminhar no curso: o contexto em que surge essa oferta; a proposta pedagógica; a estrutura e a dinâmica dos trabalhos; o conjunto didático que receberá; as pessoas que estarão com você no decorrer do seu caminhar e o papel de cada uma delas; o sistema de acompanhamento acadêmico-pedagógico; o processo de avaliação da sua trajetória de construção do conhecimento.

A Parte III do caderno aborda o processo de construção do conhecimento em dois atos – estudar e articular o pensar e o agir. Tais atos encontram-se intimamente interligados e fundamentam a construção do saber social. No ato de estudar, reflexões e orientações são alguns dos aspectos tratados com o intuito de provocar para que leitura e estudo representem momentos de criação e recriação, e não apenas de simples repetição do que os autores mencionam. No ato de articular o pensar e o agir, são apresentados subsídios, reflexões e atividades ligados à metodologia científica da pesquisa, bem como as diretrizes para a elaboração do trabalho de conclusão de curso.

A Parte IV deste caderno trata especificamente da sua participação no ambiente virtual de aprendizagem (AVA), com orientações sobre as ferramentas e as formas de utilização do ambiente.

Consulte este caderno sempre que necessário. Havendo dúvidas e sugestões, troque ideias com seu tutor, pois ele deverá ser um de seus parceiros privilegiados nessa jornada.

Por fim, é importante lembrar que nossa proposta de estudo a distância implica uma formação na qual os participantes realizam atividades e fazem circular conhecimentos construídos em ambiente de interação e cooperação. É nessa perspectiva que desejamos continuar dialogando com você durante todo o percurso, apostando no vínculo, na responsabilidade e no compartilhamento de saberes e práticas.

Bons estudos e bom trabalho a todos.

Lenice Gnocchi da Costa Reis

Victor Graboís

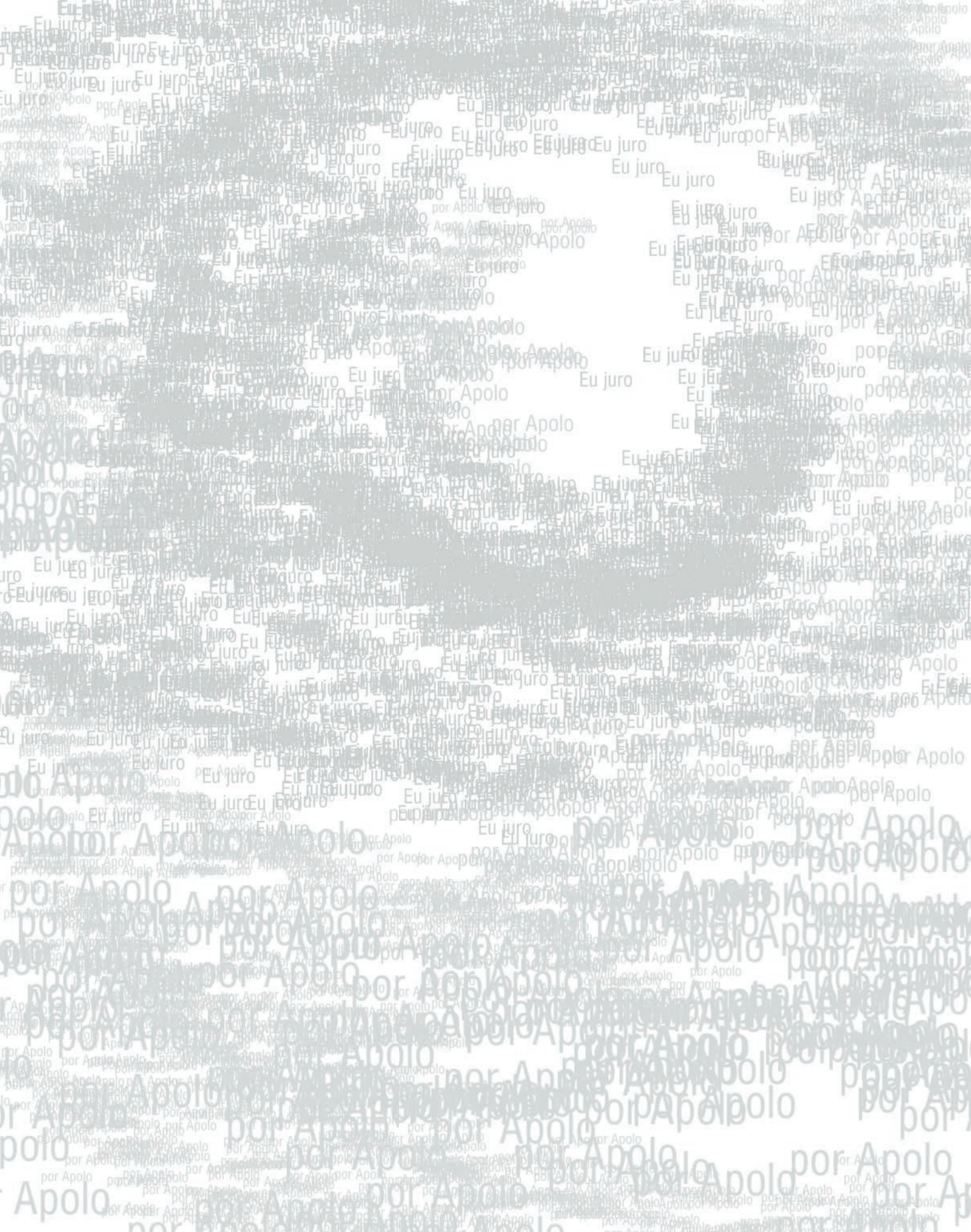
Coordenadores do curso

*Equipe da Coordenação de Desenvolvimento Educacional
e Educação a Distância*

CDEAD/ENSP/Fiocruz



I A educação a distância da ENSP/Fiocruz e a formação profissional



A educação a distância da ENSP/Fiocruz

Antes de conhecer a nossa proposta educativa, é importante que você saiba um pouco mais sobre a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) da qual fazemos parte. Há diferentes formas de apresentá-la, porém o fundamental é compreendê-la como espaço de implementação de políticas públicas, em particular na área da saúde.

Conheça mais sobre a Fiocruz, acessando o site www.fiocruz.br.

Foto 1 – Pavilhão Mourisco, prédio central da Fundação Oswaldo Cruz – Rio de Janeiro



A Fiocruz é um órgão do Ministério da Saúde, com sedes no Rio de Janeiro e em outros estados, conhecida pelo pioneirismo e pela tradição sanitária em um século de existência. Realiza atividades de pesquisa, ensino, produção de bens e insumos, prestação de serviços de referência e informação. E proporciona apoio estratégico ao Sistema Único de Saúde (SUS) e ao conjunto das políticas sociais, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população e para o exercício pleno da cidadania.

Fonte: Acervo do Banco Fiocruz Multimagens.

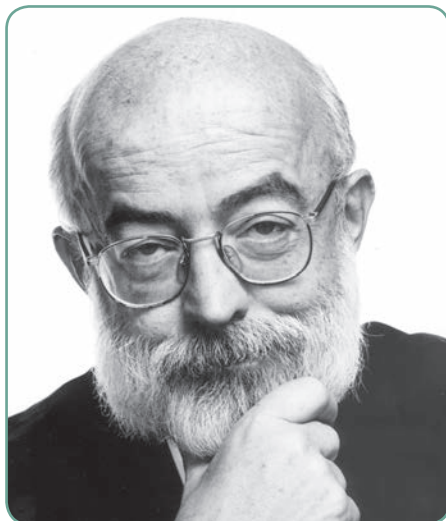
Uma das grandes contribuições da Fiocruz é, sem dúvida, a formação de milhares de profissionais de nível técnico e superior – trabalhadores dos serviços de atenção, gestores, docentes, pesquisadores – para atuarem na área da saúde pública no Brasil e no exterior.

Dentre as unidades técnico-científicas da Fundação Oswaldo Cruz que contribuem para essa formação, destaca-se a Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (ENSP), com a oferta de cursos presenciais e a distância. Sediada no *campus* da Fundação, no Rio de Janeiro, a ENSP atua na geração e difusão de conhecimentos científicos em saúde pública, por meio do desenvolvimento do ensino e formação de profissionais, do desenvolvimento de pesquisa e inovação, da cooperação técnica espe-

cializada e da prestação de serviços. Dessa forma visa a melhoria das condições de vida e saúde da população, a garantia do direito à saúde e sua atuação como escola de governo, o fortalecimento do SUS e a construção de uma sociedade mais justa e democrática. A ENSP mantém programas de cooperação técnica com todos os estados do Brasil e com instituições nacionais e internacionais atuantes no campo da saúde.

Além disso, a Escola também tem contribuído para a elaboração de políticas públicas, exercendo papel importante na promoção da cidadania e na melhoria das condições de vida e saúde da população, ao longo de meio século de serviços prestados.

Foto 2 – Sergio Arouca



Médico sanitarista, professor, pesquisador, parlamentar ou apenas cidadão comprometido com um Brasil mais justo, Antonio Sergio da Silva Arouca (1941-2003) sempre buscou vincular-se às propostas de democratização da sociedade brasileira na defesa do cidadão e de seus direitos à saúde. Paulista de Ribeirão Preto, presidiu a Fiocruz de 1985 a 1988, e a 8ª Conferência Nacional de Saúde, em 1986.

Fonte: Acervo do Banco Fiocruz Multimagens.

Foto 3 – Prédio da ENSP/Fiocruz



Foto: Christiane Abbade (2010).

Mais informações sobre a trajetória da ENSP e da educação a distância você encontra nos sites: <http://www.ensp.fiocruz.br> e <http://ead.ensp.fiocruz.br>.

Em 1998, por demanda do Ministério da Saúde, a ENSP passou a promover cursos de pós-graduação e de educação profissional, por meio da modalidade de educação a distância. A iniciativa deu origem à Coordenação de Educação a Distância, vinculada à ENSP, o que possibilitou ampliar as oportunidades de formação e qualificação de profissionais e instituições envolvidos na gestão de sistemas e serviços de saúde, de forma integrada aos processos de trabalho.

A partir da aprovação do novo Regimento Interno da ENSP, em 2015, foi criada a Coordenação de Desenvolvimento Educacional e Educação a Distância (CDEAD), que incorporou a Coordenação de Educação a Distância mantendo, no entanto, sua função estratégica de colaborar para a consolidação do SUS, promovendo oportunidades de formação e qualificação dos profissionais da saúde, de modo integrado aos seus processos de trabalho.

A educação a distância, modalidade educacional reconhecida pela Lei n. 9.394/96 – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional –, permite ao aluno realizar seus estudos em sua localidade de origem, sem ausentar-se de seu trabalho.

Foto 4 – Prédio Joaquim Cardoso de Melo onde funciona a educação a distância da CDEAD/ENSP/Fiocruz



Foto: Elomar Barilli (2017).

Os referenciais político-pedagógicos

Toda proposta educativa considera, implícita ou explicitamente, referenciais político-pedagógicos que a sustentam. No caso da educação a distância da ENSP, você perceberá que os referenciais permeiam, entre outros aspectos, a forma de organização dos conteúdos, as atividades propostas, a formação dos docentes, o acompanhamento e a avaliação dos cursos.

Os referenciais político-pedagógicos assumidos pela educação a distância da ENSP sustentam-se na compreensão de que educação a distância é, antes de tudo, educação. Entendemos, assim, que processos educativos desenvolvidos a distância não podem abrir mão de uma clara intencionalidade político-pedagógica que engloba a cultura e o contexto histórico-social, do qual o trabalho humano é constituinte.

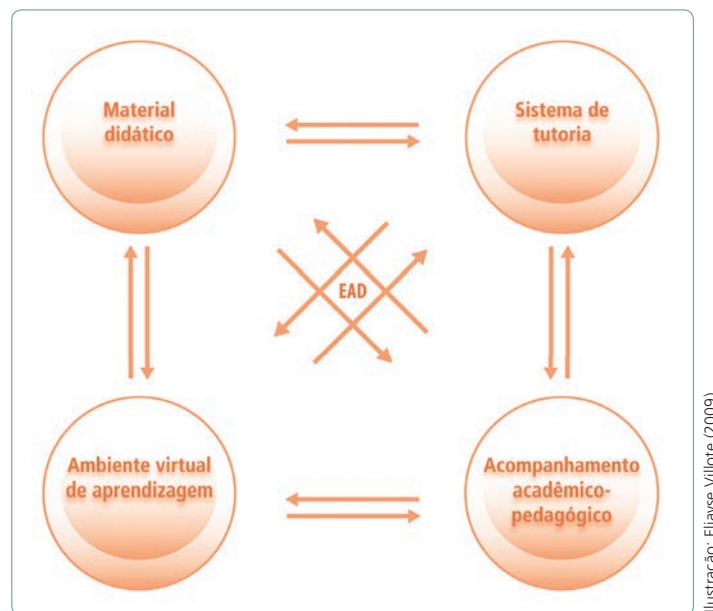
Para que nossos alunos compreendam melhor os condicionantes histórico-sociais das práticas em saúde, educação e proteção social, buscamos superar, em nossos cursos, a visão mecanicista e pretensamente neutra dos conteúdos e métodos de trabalho e de ensino-aprendizagem, destacando como protagonistas os atores envolvidos. Desse modo, a educação é concebida como uma prática social construída por meio da participação, do diálogo e dos significados produzidos entre os sujeitos.

A premissa essencial do processo de ensinar e aprender é a de que os alunos e tutores são agentes ativos na construção coletiva do conhecimento. Isto é, eles constroem significados e definem sentidos de acordo com a representação que têm da realidade, com base em suas experiências e vivências em diferentes contextos sociais. O respeito e o resgate dos saberes prévios dos sujeitos, a estreita relação entre teoria e prática, e o desenvolvimento da autonomia, da crítica, da criatividade e da reflexão dos sujeitos constituem princípios consensualmente praticados nesses anos de existência da educação a distância da ENSP.

As dimensões da ação educativa

Em consonância com a concepção pedagógica adotada pela educação a distância da ENSP, o processo de construção e implementação dos cursos baseia-se em quatro dimensões interdependentes: material didático, sistema de tutoria, acompanhamento acadêmico-pedagógico e ambiente virtual de aprendizagem (AVA).

Figura 1 – Dimensões da ação educativa



Fonte: Sheila Torres Nunes (SANTOS, 2009).

Material didático

O material didático dos cursos da educação a distância da ENSP apresenta uma diversidade de elementos que contribuem para a construção do conhecimento e para o desenvolvimento da autonomia do aluno.

Construído em diferentes formatos e meios, o material didático organiza os conteúdos, as atividades e a dinâmica do processo de ensino-aprendizagem. Além disso, utiliza estratégias pedagógicas que facilitam o aluno a articular diferentes contextos por ele vivenciados e refletir sobre os processos de trabalho, exercitando, assim, o movimento prática-teoria-prática.

Figura 2 – Conjuntos didáticos de cursos da educação a distância da ENSP



O material didático não contém todos os conteúdos e todas as possibilidades de aprofundamento da informação. Ele oferece aportes teóricos e metodológicos, em uma perspectiva interativa, que motiva o aluno à busca de conhecimentos e o estimula a construir estratégias e a desenvolver competências profissionais.

Sistema de tutoria

O sistema de tutoria é composto por uma rede de atores – tutores, orientadores de aprendizagem, coordenador de curso e equipe técnica da educação a distância da ENSP – que exercem papéis diferenciados e complementares no acompanhamento do processo pedagógico do aluno. Visa à orientação acadêmica e pedagógica do aluno e do seu processo de avaliação.

O tutor exerce um papel fundamental na mediação do processo de ensino-aprendizagem, com vista à orientação acadêmica e pedagógica do aluno e do seu processo de avaliação, acompanhando sua trajetória do início ao fim do curso.

Os tutores são profissionais com experiência docente, domínio teórico-prático sobre a temática do curso e, preferencialmente, com vivência em cursos na modalidade de educação a distância.

Mais detalhes sobre as funções dos atores do curso você encontra na Parte II deste caderno.

Ao longo do curso, o tutor está em formação permanente, realizada pelos orientadores de aprendizagem, coordenação do curso e equipe da educação a distância da ENSP, a fim de consolidar e ampliar a sua capacidade de atuação junto ao aluno.

Foto 5 – Sala da tutoria na sede da educação a distância da ENSP

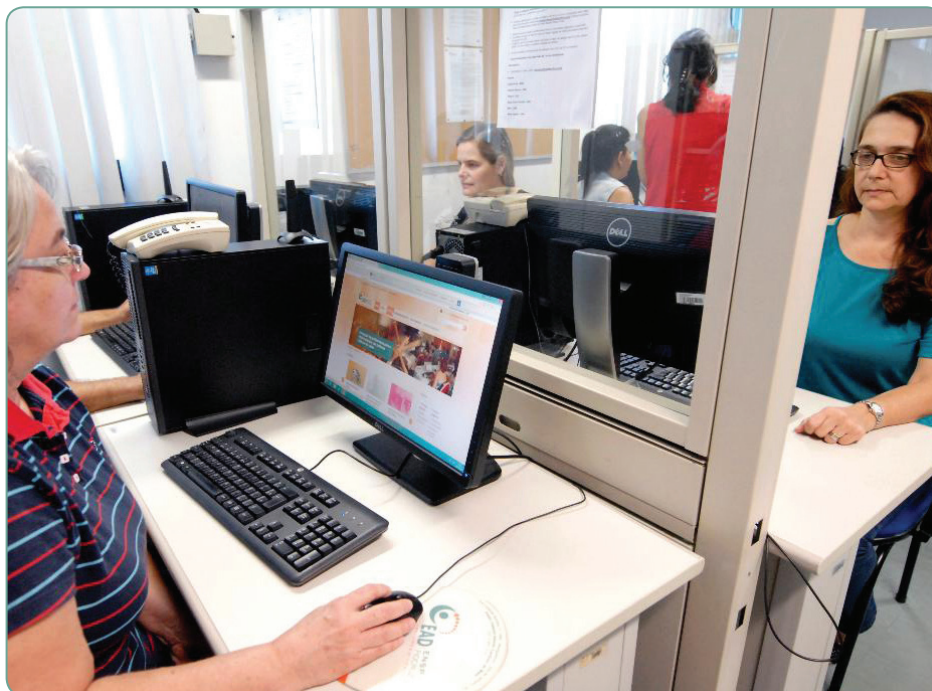


Foto: Virgínia Damas – CCI/ENSP/Fiocruz (2017).

Acompanhamento acadêmico-pedagógico

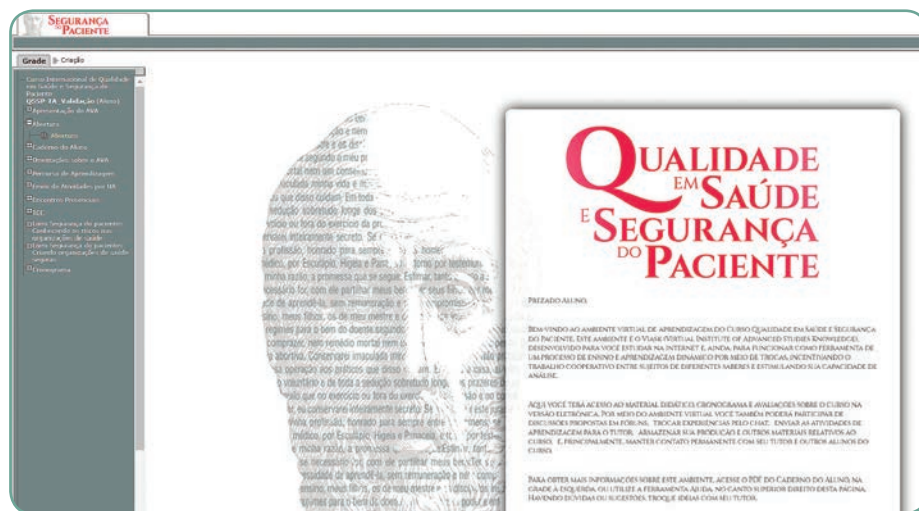
Pautado na perspectiva formativa, representa uma das dimensões da ação educativa, na medida em que oferece à coordenação dos cursos, orientadores de aprendizagem e tutores informações e indicadores de desempenho do aluno e do curso.

Integra as perspectivas acadêmica e pedagógica, o que significa registrar e analisar sistemática e continuamente informações quantitativas e qualitativas da trajetória dos tutores e alunos do curso, de modo a reorientar, qualificar o processo e obter indicadores que evidenciem a qualidade do processo ensino-aprendizagem.

Ambiente de aprendizagem: a mediação virtual

A utilização de ambientes virtuais de aprendizagem em todos os cursos de educação a distância da ENSP apresenta-se como uma estratégia de interação entre os sujeitos, de acesso a materiais de estudo, de inclusão digital e aperfeiçoamento tecnológico.

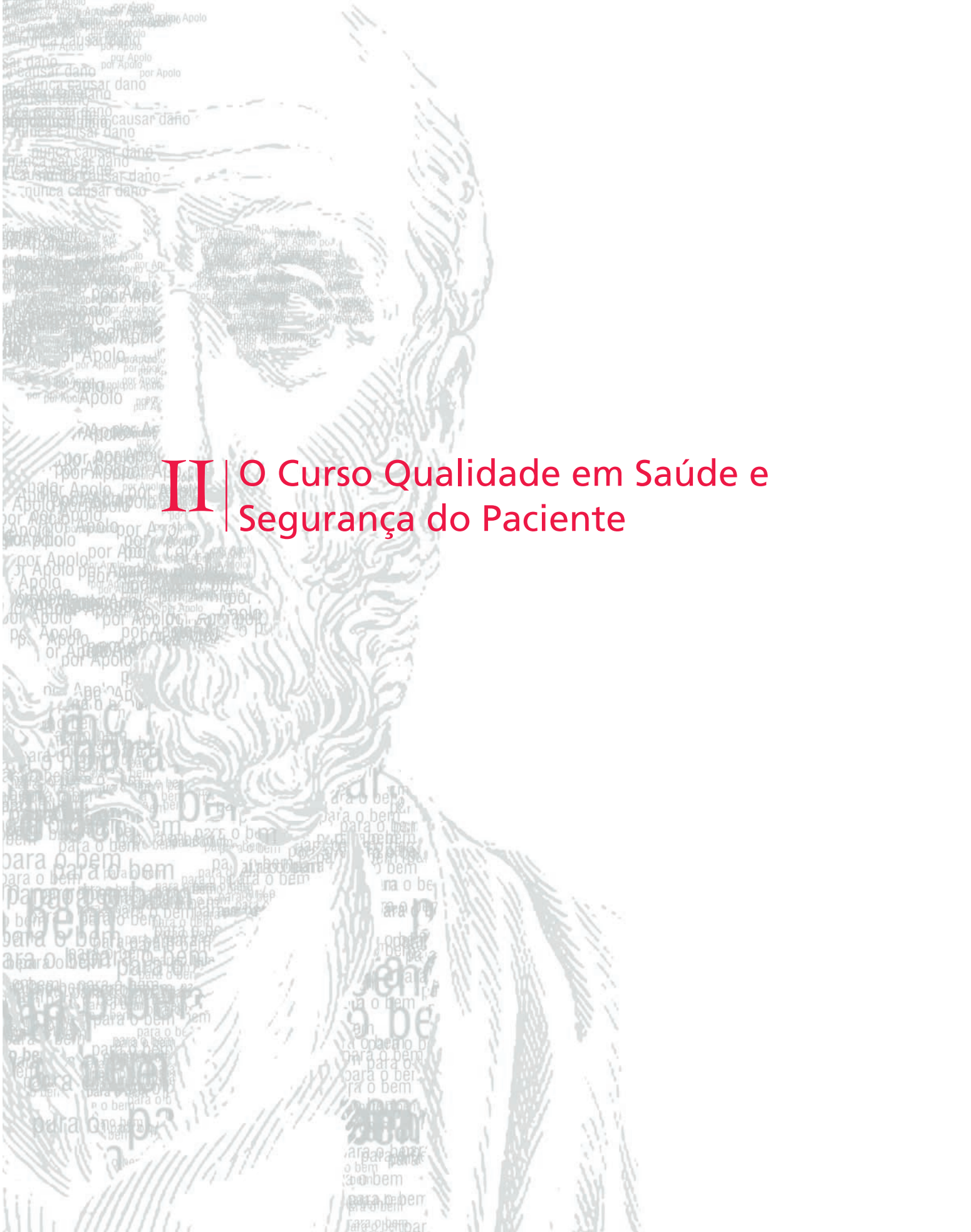
Figura 3 – Tela do ambiente virtual de aprendizagem



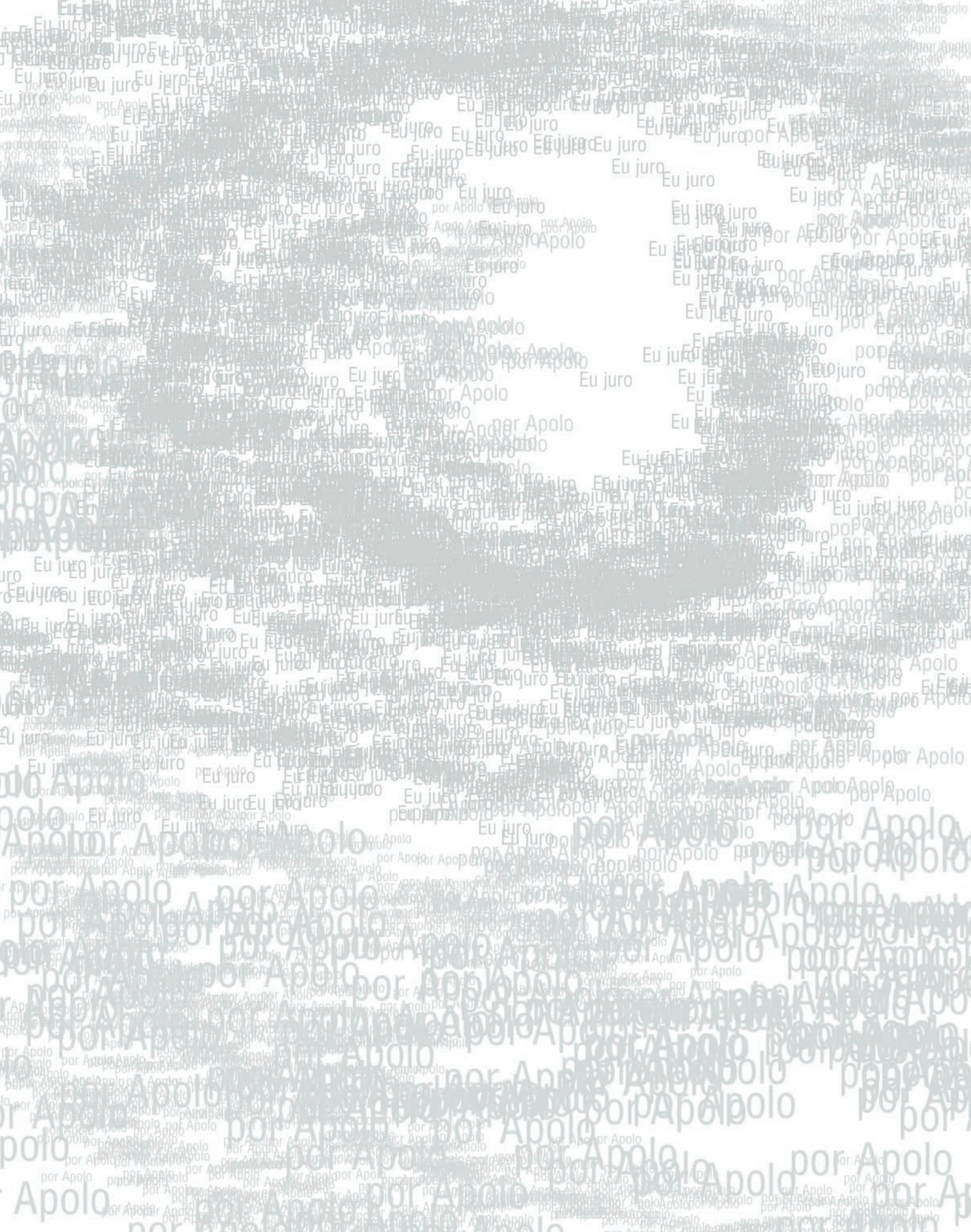
O ambiente virtual utilizado é o Virtual Institute of Advanced Studies Knowledge (Viask).

Imagem: Jonathan Scott (2012).

É por meio do ambiente virtual que o aluno obtém informações sobre o curso; acompanha o seu desempenho; acessa as atividades a serem realizadas e enviadas ao tutor para avaliação; participa de fóruns de discussão e de *chats*; consulta documentos na biblioteca virtual para estudos e pesquisas; insere endereços eletrônicos (*links*) de seu interesse; conhece o cronograma do curso e interage com seus parceiros de turma e tutor.



II | O Curso Qualidade em Saúde e Segurança do Paciente



O contexto

A preocupação com a qualidade do cuidado de saúde é bastante antiga; a ideia de não causar dano aos pacientes vem da época de Hipócrates (460-370 a.C.), que cunhou a expressão "*Primum non nocere*", que significa: "Primeiro, não cause dano". À medida que o conhecimento e a ciência avançaram, em especial após a II Guerra Mundial, foram introduzidas muitas mudanças na medicina e nos cuidados de saúde. A incorporação de novas tecnologias de forma tão rápida gerou forte impacto em toda a área da saúde, modificando a configuração dos serviços de saúde, as relações entre os profissionais e deles com os pacientes. O cuidado se tornou mais efetivo, entretanto mais perigoso.

Após a publicação do relatório *To err is Human*, do Institute of Medicine (IOM) dos Estados Unidos da América, o mundo tomou ciência, estarrecido, da ocorrência e da magnitude dos eventos adversos (danos causados pelo cuidado), muito mais frequentes do que se imaginava. Em vários países, inclusive no Brasil, pesquisadores começaram a examinar incidentes relacionados ao cuidado de saúde que, segundo o relatório do IOM, matavam mais que câncer de mama, HIV e acidente de automóveis.

Nesse contexto, a segurança do paciente emerge como uma dimensão crucial da qualidade em saúde. A Organização Mundial da Saúde (OMS), frente a essa dramática situação, em 2002, propôs o desafio de tornar o cuidado de saúde mais seguro e, em seguida, em 2004, lançou a Aliança Mundial para a Segurança do Paciente. Autoridades de saúde aderiram a esse chamamento e, hoje, há iniciativas sendo empreendidas em todo o mundo.

No Brasil, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), em razão da missão da vigilância sanitária de minimizar riscos à saúde, tem buscado promover ações nesse sentido. São diversas iniciativas, não apenas no âmbito do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS), mas voltadas para todo o Sistema Único de Saúde (SUS), que visam contribuir para a melhoria da qualidade do cuidado de saúde e da segurança do paciente nos serviços de saúde.

Em 2013, o Ministério da Saúde instituiu o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), pela Portaria GM n. 529, de 1º de abril de 2013. Nesse mesmo ano, foi publicada a Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) da Anvisa n. 36, que introduziu o conceito de gestão de risco e tornou obrigatórios: a criação do Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) nos serviços de saúde, a notificação, a vigilância e o monitoramento dos incidentes relacionados à assistência à saúde.

O PNSP, bem como as normativas da Anvisa, buscam estabelecer práticas de segurança do paciente para todos os serviços de saúde, públicos e privados. Algumas iniciativas (como este curso) são direcionadas apenas aos serviços públicos, pois buscam favorecer a implementação dessas práticas na rede de serviços do SUS.

Em 2015, com intuito de organizar as ações de vigilância e monitoramento dos incidentes relacionados à assistência à saúde, a Anvisa publicou o “Plano Integrado para a Gestão Sanitária da Segurança do Paciente em Serviços de Saúde: Monitoramento e Investigação de Eventos Adversos e Avaliação de Práticas de Segurança do Paciente”.

A Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, cuja missão é produzir conhecimento e formar profissionais para o SUS, mobilizou-se para apoiar o esforço do Ministério da Saúde de melhorar a qualidade dos cuidados de saúde e a segurança do paciente em toda a sua rede de serviços. Assim, a parceria com a Anvisa trouxe a oportunidade de formar profissionais de saúde tanto dos serviços de saúde quanto dos órgãos de vigilância sanitária, que certamente contribuirão para implementação do PNSP com bases sólidas e projetos adequados à realidade do nosso país.

Errar é humano, os profissionais não estão livres disso e cabe a todos nós, por meio de iniciativas cientificamente embasadas, contribuir para a aprendizagem das organizações e melhoria do cuidado, bem como para uma cultura de segurança do paciente que minimize os erros e suas consequências.

A quem se destina

Profissionais portadores de diploma de nível superior que atuem nos serviços de saúde, preferencialmente médicos, enfermeiros e farmacêuticos; trabalhadores das secretarias de saúde estaduais que atuem no campo da vigilância sanitária de serviços de saúde e de outras áreas vinculadas à segurança do paciente ou gestão da qualidade da atenção à saúde; e representantes de órgãos federais que atuem em áreas envolvidas com a segurança do paciente.

Objetivos

O objetivo geral deste curso é proporcionar o desenvolvimento de competências e conhecimentos científicos relativos à qualidade e à segurança do paciente, questões-chave da prestação de cuidados de saúde, para torná-lo mais seguro. Visa estimular a participação de profissionais de uma mesma organização, de forma que, por meio do fortalecimento do trabalho em equipe, propicie crescimento individual do aluno e da instituição na qual ele está inserido.

Como objetivos específicos, temos:

- * Proporcionar base conceitual e instrumental que permita a reflexão crítica sobre qualidade em saúde e segurança do paciente na realidade prática das instituições de saúde.
- * Desenvolver a capacidade de analisar a situação da qualidade em saúde e segurança do paciente em uma instituição de saúde.
- * Estimular a elaboração de propostas de intervenção na área de segurança do paciente nas organizações.
- * Promover a identificação dos requisitos técnicos e políticos necessários à organização da gestão e ao cumprimento de suas funções.

Com base nesses objetivos, espera-se que o curso contribua para o desenvolvimento, em especial, das seguintes capacidades:

- * Valorizar o erro como uma oportunidade de melhoria das organizações de saúde, reconhecendo suas diversas racionalidades.
- * Avaliar os vários tipos de risco existentes em um serviço de saúde (incluindo em sua prática profissional).
- * Incorporar, no processo de planejamento do cuidado mais seguro, as seguintes dimensões:
 - O trabalho em equipe.
 - A cultura de segurança da sua organização.
 - A abordagem sistêmica para lidar com o erro, que implica não punir, não culpar e não humilhar individualmente quem erra.
 - A parceria do paciente.
 - Os mecanismos, ferramentas e processos de gestão do risco.

Nível de ensino e carga horária

O curso será oferecido em nível de especialização, com carga horária mínima de 408 horas, sendo previstas 368h de atividades a distância e 40h de atividades presenciais. A duração máxima prevista para o curso é de 13 meses. A carga horária está dividida da seguinte forma.

Quadro 1 – Distribuição da carga horária do curso

Unidade de aprendizagem		Carga horária	Duração estimada em semanas
I	Qualidade em saúde e segurança do paciente: aspectos fundamentais	112 horas	13 semanas

Os locais e as datas em que cada aluno deverá comparecer para participar dos momentos presenciais serão divulgados oportunamente no AVA.

A carga horária estimada para elaboração do TCC é de cerca de 40h e não está computada nas 408h do curso.

Quadro 1 – Distribuição da carga horária do curso (cont.)

Unidade de aprendizagem		Carga horária	Duração estimada em semanas
II	Avaliação e gestão do risco em organizações de saúde	96 horas	15 semanas
III	A gestão em saúde e segurança do paciente: aspectos transversais e transdisciplinares	120 horas	12 semanas
IV	Metodologia científica	80 horas	Ao longo de todo o curso, transversal às demais UAs
Total de horas do curso		408 horas	51 semanas
Distribuição das horas			
Carga horária de atividades a distância		Carga horária de atividades presenciais	
368h		40h	

É importante que o aluno tenha dedicação mínima de oito horas semanais de estudo para seu bom aproveitamento, incluindo leituras, anotações, comunicação com seu tutor, interação no ambiente virtual de aprendizagem (AVA) com os demais estudantes.

A proposta pedagógica

A proposta pedagógica do curso fundamenta-se no reconhecimento do aluno como agente ativo de seu próprio conhecimento. Sendo assim, o processo educativo está calcado na valorização das experiências e vivências dos alunos-profissionais, de forma a propiciar a mobilização de saberes e a reconstrução do conhecimento existente.

Nessa perspectiva, desde sua concepção até o planejamento das atividades pedagógicas, o curso utiliza a lógica do desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes, privilegiando o pensamento autônomo e a visão crítica, ao mesmo tempo que se dará ênfase ao domínio técnico com o objetivo de resolver problemas encontrados em sua realidade.

Trata-se de um processo de formação que tem como base a realidade de trabalho do profissional, de modo que o processo pedagógico estimule o exercício crítico-reflexivo das práticas em saúde, bem como do contexto em que estão inseridas. Para tanto, serão utilizados diversos recursos e estratégias, tais como situações práticas concretas, casos, vídeos, seminários virtuais etc., promovendo um ambiente favorável à

troca de saberes e à construção do conhecimento por meio da mediação do tutor-docente e da interação com seus parceiros de turma.

Espera-se que você desempenhe o papel de protagonista, resgate experiências e saberes construídos ao longo de sua trajetória, articule-os com os novos conhecimentos e assuma uma postura ativa de busca e exercício da capacidade de aprender e inovar.

No decorrer das leituras oferecidas, você será convidado a refletir a respeito de seu saber/fazer em serviço, por meio do estudo intencional, sistemático e organizado, dirigido para a escolha das estratégias mais adequadas ao enfrentamento dos desafios presentes no exercício de sua atividade profissional. Entendemos que é exatamente na resolução de problemas concretos, oriundos da vida real, que diversos saberes são mobilizados e articulados, o que contribui no desenvolvimento de novas competências profissionais, as quais propiciam novas condições para a compreensão e atuação críticas nas lutas pela transformação da complexa realidade social em que se inscreve sua prática de trabalho.

Em conformidade com a prática educativa pretendida, concebemos os seguintes princípios para o desenvolvimento do curso:

- * acesso dos alunos aos conhecimentos teóricos e às práticas aplicáveis à área da qualidade em saúde e segurança do paciente;
- * estabelecimento do vínculo permanente entre teoria e prática;
- * estabelecimento do processo de construção coletiva do conhecimento e criação de um espaço aberto e plural para reflexão e debate de questões;
- * valorização do saber acumulado por meio da experiência do aluno;
- * valorização do trabalho em equipe como motor da transformação das práticas e aperfeiçoamento das instituições.

De acordo com essa visão, uma das principais estratégias para o crescimento do trabalhador e da organização é o aperfeiçoamento não apenas do indivíduo, mas também dos profissionais organizados em equipes. Portanto, o público a quem o curso se destina não é apenas o aluno isolado, e sim equipes entendidas como um coletivo composto de diferentes sujeitos e suas inserções em organizações de saúde.

Esse conceito será aplicado a todos os alunos do curso. O processo de seleção dos alunos possibilitou o desenvolvimento de tal estratégia, que permite o concomitante crescimento individual do aluno e da sua organização por meio do fortalecimento do trabalho em equipe. Esses

alunos de uma mesma organização foram agrupados e lotados em turmas de 20 alunos. Consideramos, também, a distribuição por estados para montagem das turmas, de forma que pudéssemos facilitar os deslocamentos dos alunos para os encontros presenciais e possibilitar discussões sobre realidades mais próximas, ao longo do curso.

A estrutura

A qualidade do cuidado de saúde e a segurança do paciente são os elementos organizadores da proposta curricular.

O objetivo de organizar o currículo para o nível de especialização resultou na definição de três temas centrais articulados entre si, que se constituem em unidades de aprendizagem do curso junto com a unidade de metodologia científica: a segurança do paciente, considerada uma dimensão da qualidade do cuidado nos serviços de saúde; os vários tipos de risco existentes em um serviço de saúde e as soluções já conhecidas para mitigá-los ou evitá-los; e, por fim, os aspectos da gestão na condução da segurança do paciente nos serviços de saúde.

No Quadro 2, você conhecerá a matriz curricular adotada, bem como os conteúdos abordados em cada unidade de aprendizagem.

Quadro 2 – Matriz curricular do curso

Unidade de aprendizagem (UA)	Objetivos	Conteúdos	Carga horária
UA I Qualidade em saúde e segurança do paciente: aspectos fundamentais	Introduzir os conceitos, a trajetória histórica e as racionalidades relacionadas à segurança do paciente.	• Qualidade do cuidado em saúde • Complexidade do cuidado • Cultura em segurança do paciente • Taxonomia em segurança do paciente • O erro e as violações no cuidado em saúde • Magnitude do problema e os fatores contribuintes do erro e dos eventos adversos • Consequência econômica e social de erros e eventos adversos em saúde • Direito e segurança do paciente	112 horas

Quadro 2 – Matriz curricular do curso (cont.)

Unidade de aprendizagem (UA)	Objetivos	Conteúdos	Carga horária
UA II Avaliação e gestão do risco em organizações de saúde	Identificar os tipos de risco existentes em um serviço de saúde e as soluções já conhecidas para mitigá-los ou evitá-los.	• Infecções associadas aos cuidados de saúde • Erros relacionados aos medicamentos • Cirurgia segura • A segurança do paciente e o diagnóstico • Erros relacionados ao laboratório • Segurança do paciente e imagiologia • Gestão do risco de quedas, lesões por pressão e de incidentes relacionados com transfusão de sangue e hemoderivados • Segurança do paciente no cuidado odontológico • Superlotação dos serviços de emergência • Gestão do risco não clínico • Maternidade segura • Segurança do paciente na atenção primária em saúde • Outros riscos clínicos	96 horas
UA III A gestão em saúde e segurança do paciente: aspectos transversais e transdisciplinares	Desenvolver capacidades para gestão da segurança do paciente nos serviços de saúde.	• Acreditação e segurança do paciente • Cultura em segurança do paciente • Indicadores de segurança do paciente • Saúde do trabalhador, ergonomia e segurança do paciente • Comunicação entre os profissionais de saúde e a segurança do paciente • Envolvimento do paciente: desafios, estratégias e limites • Organizações de saúde seguras e fiáveis/confiáveis	120 horas
UA IV Metodologia científica	Utilizar o método científico para conhecer a realidade da sua organização e desenvolver estratégias que possam contribuir para a melhoria da segurança do paciente.	• Elaboração de projetos de investigação científica e projetos de intervenção • Normas para elaboração de trabalhos académicos • Subsídios teóricos e metodológicos para elaboração de projetos de intervenção	80h

A Unidade de Aprendizagem I propõe-se a iniciar os alunos no universo da segurança do paciente, como uma dimensão da qualidade em organizações de saúde. A partir da concepção de que o erro é humano e pode ocorrer em qualquer ramo de atividade, inclusive na saúde, a UA pretende mostrar que a segurança de paciente é um tema com contexto histórico, arcabouço teórico, taxonomia própria, bem como estratégias e ações propostas em escala mundial.

Nos últimos anos, a magnitude do problema tem sido examinada em vários países do mundo (incluindo o Brasil) por meio de estudos de incidência e prevalência de erros e eventos adversos (EA), associados ao cuidado de saúde e à repercussão econômica de tais eventos. Os resultados desses estudos vieram demonstrar que a frequência de EAs se situa entre 3,7% e 16,6%, sendo essas diferenças determinadas pela definição de EA utilizada (que pode ser mais ou menos abrangente), pela abordagem metodológica (por exemplo, análise de prontuários; análise de sistemas de notificação), ou pela janela de observação definida (fase intra-hospitalar ou seguimento de 30 dias, por exemplo). A culpa e a punição ao(s) profissional(is) envolvido(s) com o erro serão debatidas do ponto de vista da teoria da qualidade em saúde e também do ponto de vista jurídico.

A Unidade de Aprendizagem II pretende discutir os vários tipos de risco existentes em uma instituição de saúde. Traz soluções já conhecidas para mitigá-los ou preveni-los. São riscos e soluções específicos, a saber: as infecções associadas aos cuidados de saúde; os erros relacionados aos medicamentos; a cirurgia segura; a segurança do paciente e o diagnóstico; os erros relacionados ao laboratório; a gestão do risco de quedas, úlceras por pressão e de incidentes relacionados com transfusão de sangue e hemoderivados; a superlotação dos serviços de emergência; a gestão do risco não clínico; a maternidade segura; a segurança do paciente na atenção primária em saúde; a segurança do paciente e a imagiologia; e a segurança do paciente no cuidado odontológico.

A Unidade de Aprendizagem III enfoca a gestão do risco a partir de uma visão sistêmica para lidar com o erro, evitando culpabilizar o indivíduo. Para executar a gestão, é vital saber: que uma organização de saúde é uma organização confiável; quais indicadores podem ser utilizados para monitorar a segurança do paciente; que qualquer solução de melhoria envolve o conjunto dos profissionais e, em especial, o paciente. Nessa UA, é apresentada também a importância da comunicação tanto para promover a segurança do paciente em uma organização de saúde, quanto para fornecer informações ao paciente e seus familiares na ocorrência de um incidente.

A Unidade de Aprendizagem IV aborda a metodologia científica aplicada a projetos de intervenção, e possibilita ao aluno diferenciar o método científico do senso comum, conhecer o que são e como se estruturam projetos de intervenção, bem como algumas normas de produção de trabalhos acadêmicos, o que oferecerá as bases para o desenvolvimento de seu TCC. Além disso, agrega em si a discussão de elementos teóricos e metodológicos necessários para a elaboração do projeto de intervenção,

tais como as normativas relacionadas à segurança do paciente, a relação entre a segurança do paciente e a vigilância sanitária, metodologias de identificação e seleção de problemas a serem abordados na organização de saúde e de construção de planos de ação.

Dinâmica

Da mesma forma que os presenciais, os cursos na modalidade EAD refletem, em sua estrutura, funcionamento e dinâmica, a concepção pedagógica e a metodologia adotadas. Sendo assim, é importante você compreender como este curso vai se desenvolver.

O que demarca o início formal de suas atividades como aluno é o momento de abertura do curso, que ocorrerá no primeiro encontro presencial (8h), quando serão apresentados a proposta do curso, seus objetivos, a estrutura, o material didático, o AVA, além de você iniciar a construção de seu plano de estudos.

Depois do encontro presencial, a interação entre seu tutor, você e os outros alunos será realizada pelo AVA. As atividades do curso estão disponíveis em um PerCurso de Aprendizagem, disponível neste ambiente; este material organiza a dinâmica do curso, apresentando as atividades a serem realizadas. Tais atividades estão organizadas por unidade de aprendizagem e apresentam formatos e estratégias diversas: podem ser fóruns de discussão ou produção de textos; podem ser individuais, em grupos por organização de saúde ou desenvolvidas com toda a turma; podem ser subsidiadas pelos capítulos dos livros e/ou vídeos, notícias de jornal etc.

Além das atividades previstas, poderão surgir outras, de acordo com suas necessidades, discutidas e pactuadas no interior de cada turma.

De forma transversal às três unidades de aprendizagem que apresentam as discussões referentes à temática da segurança do paciente, desenvolve-se a Unidade de Metodologia Científica (MC). Esta unidade apresenta algumas discussões deste campo que são importantes para a elaboração do seu TCC e atividades que organizam esta produção, a qual será, ao longo de todo o curso, orientada pelo seu tutor no AVA e nos momentos presenciais.

Além do PerCurso de Aprendizagem, que apresenta as atividades, você contará com um cronograma detalhado, também publicado no AVA, que orientará sobre os prazos de realização das atividades, bem como sobre as datas dos encontros presenciais previstos no curso.

O segundo encontro presencial (16h) está previsto para ser realizado ao final da UA II. Nele, você terá a chance de compartilhar e discutir com seu tutor e turma o que já estruturou até o momento em relação ao

projeto de intervenção. É um momento rico também para conhecer o que os outros colegas estão construindo, receber e oferecer sugestões. Considera-se essa ocasião importante para consolidar conceitos, retificar caminhos e auxiliá-lo na estruturação de seu TCC.

O último encontro presencial (16h), no fim do curso, prevê a defesa do TCC. Compreendemos a defesa como um momento em que você poderá socializar seu TCC e receber contribuições dos seus pares, tutores, orientadores e/ou convidados (incluindo a banca), demonstrando se estão aptos ou não a serem especialistas nessa temática.

Aos momentos presenciais deste curso a distância, com base no regulamento da ENSP/Fiocruz (2015), aplica-se a regra de que o discente deva atingir, pelo menos, 75% (setenta e cinco por cento) de frequência em cada um dos momentos presenciais propostos no curso.

O trabalho de conclusão de curso

Os cursos de pós-graduação *lato sensu* da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca/Fiocruz têm como exigência a elaboração do TCC. Considerando a relação teoria e prática favorecida por toda a abordagem conceitual deste curso, o TCC será estruturado na forma de um projeto de intervenção, que poderá abordar a implantação de núcleos de segurança do paciente, a implementação de uma prática segura ou a avaliação da cultura de segurança de uma organização.

A escolha por uma das três possibilidades será realizada coletivamente pelo grupo de alunos de uma mesma organização, em diálogo com o tutor.

O envio do TCC será feito pelo Viask e, além disso, realizada a defesa presencial do projeto a uma banca de professores organizada pela coordenação do curso. Somente após a aprovação do trabalho pela banca, o aluno será titulado.

Tal projeto é assumido como um espaço estratégico no curso, pois, com base nele, são especialmente materializáveis os chamados “objetivos de ação” (objetivos de fazer acontecer em relação a uma determinada realidade).

Como já mencionado, o curso foi previsto de forma que as diferentes partes do TCC fossem construídas ao longo de seu desenvolvimento. O importante é que você possa acompanhar as atividades e aproveitá-las para a sistematização do projeto, utilizando o canal de diálogo com o tutor a fim de dirimir dúvidas.

Importante mencionar que os conteúdos disponibilizados neste caderno são orientações iniciais para que você construa seu projeto, sabendo que ele só vai tomar forma a partir do diálogo com sua realidade e com seu

Orientações mais gerais para a elaboração do TCC constam deste caderno e outras serão prestadas pelo seu tutor e oferecidas no PerCurso de Aprendizagem, no decorrer do curso.

tutor ao longo do curso. É essencial que seja bem delimitado o objeto de intervenção, seja feita uma boa revisão da literatura, além de utilizar os materiais disponibilizados no curso. Na elaboração do TCC, espera-se que você seja capaz de refletir e construir os próprios argumentos de modo criativo e de maneira bem fundamentada na posição das ações de intervenção, para que tenha condições de defender seu projeto e implementá-lo.

Conjunto didático

O material didático é um componente essencial do curso. O processo de ensinar e aprender se apoia no material didático e na troca de informações entre o aluno e o tutor sobre o conteúdo dos textos e das atividades, o que, na linguagem da educação, chamamos pedagogia mediatizada.

Para este curso, organizamos um conjunto didático composto pelos seguintes materiais:

Caderno do Aluno é o livro que você lê neste momento. Ele apresenta orientações para o curso e visa apoiá-lo na compreensão da proposta do curso e do modelo pedagógico adotado, fornecer-lhe um pouco da história de nossa instituição, orientá-lo quanto à organização de seu tempo para os estudos e também sobre a utilização do AVA.



PerCurso de Aprendizagem é o material que estrutura a dinâmica do curso norteando sua caminhada por meio das atividades propostas. Construído em formato multimídia, além de apresentar todas as atividades do curso, possibilita o acesso a vídeos, textos e aos capítulos dos livros-textos na versão digital.

Os livros *Segurança do Paciente: conhecendo os riscos nas organizações de saúde* e *Segurança do Paciente: criando organizações de saúde seguras* compõem um referencial teórico em língua portuguesa importante para o campo da segurança do paciente e aportam, para o curso, uma quantidade significativa de conteúdos para realização das atividades. A edição que você recebe como parte do seu conjunto didático foi revista e ampliada.



O livro *Segurança do Paciente e a Vigilância Sanitária* é um material impresso que traz temas que possibilitam entender o papel e a potencialidade da vigilância sanitária em prol da melhoria da qualidade do cuidado de saúde e da segurança do paciente.

Veja, a seguir, o elenco de destaques gráficos utilizado nos livros-textos e seus significados.

Para refletir – Objetiva estabelecer diálogo com você, de forma a provocar questionamentos e reflexões sobre o assunto abordado.

Para refletir

Ao refletir sobre suas experiências, você consegue imaginar de que forma o comportamento do médico pode interferir na variação dos tratamentos administrados? Você já viu doentes com as mesmas características e patologia serem tratados de forma diferente pelo facto de serem atendidos em centros diferentes ou por médicos diferentes?

Glossário – Refere-se à definição de termos/conceitos considerados importantes e, por vezes, pouco usuais ou específicos do campo de atuação. As palavras do glossário são encontradas nos textos com destaque especial.

A variação injustificável geográfica da prática é definida como uma variação não explicada por variação na doença (tipo ou gravidade) ou preferência do paciente.

Em linhas gerais, essas ações buscam minimizar as consequências dos problemas prevalentes na qualidade do cuidado. Tais problemas podem ser decorrentes do uso excessivo (*overuse*), do uso insuficiente (*underuse*) e do uso inadequado (*misuse*) de serviços, procedimentos e tecnologia em saúde (Grol 2001; Kohn et al. 2000; Wennberg 2010). Especificamente sobre esse ponto, embora haja volume considerável de estudos produzidos ao longo de décadas, no campo da variação geográfica da prática, ainda persiste ampla e injustificável variação na prática médica e na prestação de cuidados, com evidências científicas

Indicação de estudos complementares – Indicações de leitura que auxiliam no processo de construção do seu conhecimento, complementando o estudo do módulo.

A publicação desse relatório gerou mobilização dos profissionais de saúde e do público em geral, que transcendeu o contexto dos EUA e chamou a atenção para o problema da segurança do paciente em diversos países. No âmbito da Organização Mundial de Saúde (OMS), um programa voltado para a segurança do paciente foi consolidado e se tornou responsável por várias iniciativas no campo educacional, na pesquisa, no desenvolvimento de uma taxonomia específica e de ferramentas e no lançamento de campanhas, tais como a de “Higienização das mãos” e “Cirurgia segura salva vidas” (Runciman et al. 2009;



Para conhecer mais sobre o programa WHO Patient Safety da OMS, visite o endereço: <http://www.who.int/patientsafety/en/>

Indicação de articulação com outros capítulos – Indica outros locais do material em que aquele assunto também é abordado.

Esses conceitos foram abordados no capítulo anterior. Reveja também seu conceito de qualidade em saúde e sua proposta de avaliação da qualidade baseada na tríade: estrutura, processos e resultados.

pobreza. No entanto, em 1917, o ACS acabou por publicar um grupo de padrões mínimos baseados nas categorias de Codman, que viriam a ser alicerces dos padrões de acreditação hospitalar (Neuhauser 2002).

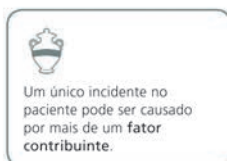
Avedis Donabedian (1919-2000), médico e professor que estudou a qualidade na saúde, propõe a decomposição do conceito de qualidade em eficácia, efetividade, eficiência, otimização, aceitabilidade, legitimidade e equidade. Cada uma dessas dimensões pode ser medida e avaliada, isolada ou em conjunto, permitindo fazer uma avaliação objetiva da qualidade.

Comentário – Apresenta informações adicionais que auxiliam na compreensão daquele assunto tratado.

Para além de contribuir e, simultaneamente, ser promotor de uma cultura justa (“aberta”) de aprendizagem e de não culpabilização, os sistemas de notificação constituem uma importante “ferramenta” de diagnóstico de situações de risco e, em consequência, podem ser uma fonte de recomendações que visem aumentar a segurança e as boas práticas em saúde.

Segundo a OMS (World Health Organization 2005), o principal objetivo dos sistemas de notificação de incidentes é investigar e analisar os dados obtidos (ocorrências notificadas e consequente informação recolhida durante a análise da situação), com base nisso, disseminar e implementar recomendações que promovam mudanças nas organizações de saúde, com vista à redução ou eliminação de ocorrências semelhantes no futuro. Do exposto, decorre que os sistemas de notificação devem ser considerados uma forma de aprendizagem e de melhoria contínua da segurança e da qualidade dos cuidados prestados.

Atenção – Objetiva apontar a importância de determinado tópico ou assunto.



Existe uma relação complexa entre incidente e fatores contribuintes. A mesma situação pode ser entendida como um incidente ou fator contribuinte, dependendo do contexto, circunstância ou resultado. Exemplo (WHO 2009): considere um paciente com fibrilação auricular, medicado com warfarina, que se levanta à noite para ir ao banheiro/casa de banho, e cai sem um dano visível. Isso poderia ser um incidente sem dano (queda). Entretanto, se esse mesmo paciente tivesse sido encontrado na manhã seguinte inanimado no chão, com lesão na cabeça, poderia ser considerado um incidente com dano (evento adverso), e a

Subtexto – Objetiva destacar determinadas informações que sejam de especial relevância para o tema tratado.

Você sabia?

Em setembro de 2006, ocorreu, no Brasil, um acidente aéreo entre um avião de empresa comercial e um jato de pequeno porte em que desapareceram 145 passageiros. Os grandes acidentes, como esse, que acarretam significativo número de óbitos na maioria das vezes são atribuídos a uma sequência de erros advindos de diversas fontes e/ou áreas de atuação. Essa questão aponta para a configuração dinâmica-múltipla de um problema ou ação em que há alto grau de complexidade na realização da tarefa, bem como a necessidade de mecanismos sofisticados ou camadas defensivas bem elaboradas que possam restringir a um número menor possível a ocorrência de acidentes.

Avaliação

Parte-se do pressuposto de que a avaliação do seu desempenho ocorre no decorrer do curso, englobando ações de acompanhamento e de avaliação. As ações de acompanhamento dizem respeito às atividades previstas nas UA (exercícios, pesquisas, fóruns, entre outros) e o grau de participação e interesse do aluno nas atividades (presenciais e a distância) previstas no curso. Essas ações não implicam necessariamente notas, pois seu sentido maior é a identificação de necessidades de aprendizagem ao longo da formação e a qualificação da avaliação do aluno.

Para nortear a análise de seu desempenho em cada UA e no curso em sua totalidade, serão observados os seguintes aspectos:

- * discussão das questões relacionadas ao conteúdo do curso;
- * reflexão sobre as experiências apresentadas, articulando-as à base teórica trabalhada;

- * promoção e participação nas discussões com os colegas de curso por meio de fóruns;
- * articulação de práticas com reflexões teóricas para maior compreensão sobre o seu contexto de trabalho;
- * comprometimento com a execução do cronograma do curso, uma forma de expressar a corresponsabilidade e pactuação coletiva.

A análise do desempenho dos alunos deve considerar os seguintes critérios: coerência, fundamentação teórica, capacidade de argumentação, capacidade de análise crítica da realidade, tendo em vista o que se objetiva desenvolver com o curso.

O desempenho do aluno será avaliado mediante um conjunto de atividades realizadas a distância, atividades desenvolvidas nos encontros presenciais e o TCC, que será apresentado presencialmente, após a finalização das unidades de aprendizagem.

Você terá de alcançar, no mínimo, nota seis em cada UA. A não aprovação em uma das UAs irá impossibilitá-lo de concluir o curso e obter o certificado de conclusão.

Avaliação do percurso e atribuição de notas/conceitos

Para este curso, a avaliação é prioritariamente formativa com foco no processo de construção do conhecimento e de desenvolvimento das capacidades necessárias à atuação profissional, buscando sempre valorizar as vivências pessoais e profissionais do aluno.

As atividades de avaliação a distância propostas neste curso estão relacionadas às unidades de aprendizagem e se caracterizam como individuais e coletivas, as quais podem ocorrer em pequenos grupos e em discussão na turma.

As atividades propostas são consideradas chaves no acompanhamento do desenvolvimento do aluno. Tais atividades possibilitam a você verificar os conhecimentos construídos, os quais contribuem para o caráter dinâmico deste curso. Ao mesmo tempo, são as atividades que proporcionam, especialmente, momentos para que você se defronte com os embates e a riqueza inerentes ao ato de produzir conhecimento. Por esses motivos, elas foram selecionadas para avaliar cada UA.

As atividades realizadas por você para envio ao tutor devem ser encaminhadas pelo AVA, por meio da ferramenta “Envio de atividades”, no menu “Secretaria”. Mais informações sobre a ferramenta, você encontrará na Parte IV deste caderno ou no item “Ajuda” do Viask.

Você terá acesso aos registros de seu tutor ao entrar no ambiente Viask e clicar em “Desempenho”, na aba “Meu espaço”. Meu espaço é uma funcionalidade do Viask que lhe destina ferramentas individuais: todo o conteúdo ali existente só pode ser acessado e visualizado por você.

Seu desempenho nas produções relativas às avaliações a distância, individuais ou coletivas, receberá comentários do tutor, que serão registrados no AVA. Não será atribuída uma nota/conceito para cada produção em particular, mas para o conjunto de todas as produções relativas a uma mesma unidade, de modo a abarcar o processo formativo do aluno com os avanços e conquistas inerentes à aprendizagem ao longo da unidade em sua totalidade.

Nos fóruns, entende-se por participação qualitativa as postagens que representem seu entendimento do conteúdo; contribuições que expressem reflexão crítica; sugestões de aprofundamento; argumentação fundamentada; articulação do conteúdo com a prática profissional e interação com as ideias colocadas pelos colegas.

Com relação às atividades coletivas, realizadas especialmente por meio dos fóruns de discussão, os critérios de avaliação são demonstrados no quadro a seguir, com base nas contribuições que Oliveira e Filho (2006) apresentam em seu artigo.

Quadro 3 – Critérios de avaliação do fórum utilizados no curso

Tipo de participação
Passiva (só recebe as mensagens e não posta coisa alguma).
Participações que não contribuem para a discussão em pauta.
Contribuição pontual isolada (cita definições, aponta uma URL).
Contribuição questionadora (propõe dilemas, apresenta alternativas e pede posicionamentos).
Contribuição debatedora (comenta contribuições anteriores com propriedade), responde a questionamento ou apresenta contra-argumento (pró e contra).
Contribuição sintetizadora (coleta segmentos da discussão, ajusta, adapta, elabora parecer conclusivo).

Fonte: Adaptado de Oliveira e Lucena Filho (2006, p. 9).

Com relação ao Trabalho de Conclusão do Curso (TCC), também será atribuída nota de zero a dez (0,0 a 10,0) a ser lançada no AVA.

Cálculo da nota/conceito final de curso

A sua nota/conceito final de curso será calculado com base nas notas/conceitos obtidos por você ao longo de todo o processo, em cada uma das quatro unidades de aprendizagem (UA I, UA II, UA III, UA Metodologia científica), cujas notas/conceitos deverão expressar seu desempenho nas atividades a distância e presenciais.

O cálculo de sua nota final de curso será feito assim:

$$\text{Nota final} = \frac{(\text{UAI} + \text{UAII} + \text{UAIII} + \text{UAIV})}{4}$$

Esse cálculo da nota final do curso e sua conversão em conceito A, B, C ou D são realizados automaticamente pela gestão acadêmica *on-line*, com base nas notas de zero a dez (0,0 a 10,0) que seu tutor vai lançar no ambiente virtual.

A conversão de suas notas em conceitos obedece à equivalência estabelecida no Regulamento de Ensino da ENSP, aprovado em dezembro de 2015 (ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA SERGIO AROUCA, 2015), e apresentada a seguir.

Quadro 4 – Equivalência de notas e conceitos adotados no curso

Notas	Conceitos
9,0 a 10,0	A (excelente)
7,5 a 8,9	B (bom)
6,0 a 7,4	C (regular)
0,0 a 5,9	D (insuficiente)

Conclusão do curso e certificação

Você, aluno deste curso, será considerado concluinte se cumprir, simultaneamente, as seguintes exigências:

- * realizar todas as atividades propostas pelo curso;
- * alcançar, no mínimo, o conceito C em cada uma das UA do curso e também no TCC;
- * cumprir o prazo máximo de finalização das UA e do TCC, a contar da data de início do curso.

Vale ressaltar que o aluno deste curso só dará continuidade aos estudos em uma próxima UA se a nota/conceito atribuído à última unidade trabalhada for de, no mínimo, 6,0 (Regular). E somente apresentará o TCC o aluno que tiver obtido, no mínimo, nota 6,0 (Regular) em todas as unidades de aprendizagem.

O conceito D em qualquer uma das unidades de aprendizagem indica desempenho insuficiente e representa reprovação do aluno.

A ENSP/Fiocruz vai conferir os certificados de especialização aos alunos que cumprirem as exigências acadêmicas (formados/egressos) e documentais (documentação completa exigida na matrícula).

Avaliação do curso

Por meio de instrumento específico, os diferentes atores do curso poderão enviar avaliações e ponderações sobre sua percepção do desenvolvimento do curso, expressando sua leitura em relação aos objetivos, estrutura, processo ensino-aprendizagem, gestão (acadêmico-pedagógica e administrativa) e outros.

Situação acadêmica do aluno no curso

São seis as situações acadêmicas possíveis para um aluno nos cursos a distância da ENSP: cursando; matrícula automaticamente cancelada; abandono; desistente; formado e não concluinte por insuficiência de nota. Veja o que caracteriza cada uma delas.

Cursando

Atribuída ao matriculado, a partir da data do início efetivo das atividades acadêmicas, que, além do envio das atividades no prazo estabelecido no cronograma de desenvolvimento do curso, mantém contato com o tutor, acessa o ambiente virtual de aprendizagem (AVA) e estabelece diálogo relativo ao processo educativo do curso.

Matrícula automaticamente cancela (MAC)

Situação atribuída ao matriculado que, no prazo de 30 dias, contados a partir da data do início efetivo das atividades acadêmicas, não cumprir uma das três condições a seguir relacionadas:

- ✿ contatar o tutor manifestando seu interesse em permanecer no curso e justificando sua ausência no primeiro mês do curso;
- ✿ acessar o AVA do curso e estabelecer diálogo relativo ao processo educativo;
- ✿ enviar a atividade no prazo estabelecido no cronograma do curso.

Ainda será considerado MAC o aluno que formaliza sua desistência, porém sem ter realizado nenhuma atividade de avaliação.

Abandono

Status atribuído ao aluno que, após 30 dias consecutivos do envio da última atividade de avaliação, não der prosseguimento ao envio das demais atividades previstas no cronograma do curso e não apresentar justificativa ao tutor.

Em caso de repactuação do prazo para a realização das atividades pendentes, ele não poderá ser superior a 30 dias, mantendo-se a realização das demais atividades previstas no cronograma para esse período do curso.

Desistente

Situação atribuída ao aluno em atividade acadêmica que, durante o curso, formaliza sua desistência por escrito, justificando-a. A desistência pode ocorrer a qualquer momento, não estando condicionada à ausência de contato com o tutor ou prazo limite para envio de atividades. Caso não haja formalização, será aplicada a mesma norma definida para a condição de abandono.

Fique atento aos prazos. Comunique sua dificuldade ao tutor para que ele possa acolhê-lo; juntos, vocês irão encontrar a melhor alternativa. E, no último caso, será necessária a formalização da desistência, para que não ocorra a situação de abandono.

Formado

Situação atribuída ao aluno que alcançou nível de aproveitamento igual ou superior ao conceito C – Regular, mínimo estabelecido pelo Regulamento de Ensino da ENSP (ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA SERGIO AROUCA, 2015), cujas exigências são: cumprimento da carga horária e de todos os requisitos e procedimentos definidos pelo sistema de avaliação do curso.

Não concluinte por insuficiência de nota

Situação atribuída ao aluno que obteve Conceito D – Insuficiente, correspondendo ao nível de aproveitamento insatisfatório, conforme estabelecido pelo Regulamento de Ensino da ENSP (ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA SERGIO AROUCA, 2015).

Sistema de comunicação

As interações entre você, seus colegas e o tutor serão realizadas a distância, por meio das ferramentas disponíveis no AVA e de outros recursos, tais como telefone, *chat*, Skype, ou encontros com seu tutor nos locais de plantão. Tal interação é condição para que os objetivos sejam alcançados e os pressupostos pedagógicos contemplados.

Busque comunicar-se sempre!

O número de telefone para comunicação com o tutor com plantão na sede da CDEAD/ENSP é 0800-0225530. No início do curso, você receberá as informações sobre os meios de contato para o plantão do tutor fora da sede da CDEAD.

Nosso endereço:

Coordenação de Desenvolvimento Educacional e Educação a Distância
CDEAD/ENSP/Fiocruz

Rua Leopoldo Bulhões, n. 1.480 – Prédio Professor Alberto Cardoso
de Melo – Manguinhos – Rio de Janeiro – RJ

CEP: 21041-210

A ENSP, no Rio de Janeiro, mantém um banco de dados com as informações de todos os alunos que participam de seus cursos.

É muito importante que você se comunique com o acompanhamento acadêmico-pedagógico, pelo e-mail acompanhamento@ead.fiocruz.br, para:

- alterar dados cadastrais (mudança de endereço postal e eletrônico, estado civil, formação acadêmica etc.);
- solicitar declaração de participação ou de conclusão do curso;
- informar sobre dificuldades de acesso ao AVA por problema de senha ou login inválido;
- comunicar desistência do curso;
- solicitar informação sobre processo de certificação do curso;
- informar sobre o não recebimento do material didático.

Os atores

No curso, você é o protagonista de sua aprendizagem e necessita desempenhar papel ativo e interativo em todo o processo de formação.

No entanto, não está sozinho nesse caminho, pois conta com apoio diverso, que inclui os colegas, tutores, orientadores de aprendizagem e coordenadores, cujos papéis você vai conhecer a seguir.

Aluno

A você, aluno, caberá:

- * dedicação, destinando um período de tempo para a realização de leituras, reflexões e das pesquisas exigidas;
- * responsabilidade no cumprimento dos trabalhos indicados, indispensáveis à formação proposta;
- * permanente diálogo crítico com o tutor;
- * presença obrigatória nos momentos presenciais, quando houver;
- * participação nos fóruns virtuais, considerados momentos fundamentais para construção coletiva de conhecimentos e de trocas de experiências;
- * respeito aos prazos previstos no cronograma das atividades;
- * elaboração do trabalho de conclusão de curso seguindo orientações do tutor.

Tutor

Entre as principais funções do tutor neste curso, destacam-se:

- * assumir, integralmente, o apoio ao processo de aprendizagem de seus alunos;
- * identificar as diferenças entre as trajetórias dos alunos respeitando ritmos próprios, valorizando conquistas, procurando integrá-los e ajudando-os a enfrentar os desafios impostos pelo curso;
- * desenvolver ações que garantam a interação e a comunicação mediatizada, com ênfase no diálogo;
- * propor e avaliar estratégias didáticas diferenciadas que contribuam para o aluno organizar sua aprendizagem;
- * avaliar o andamento de cada aluno no curso promovendo ações complementares que permitam superar as dificuldades encontradas;
- * analisar, selecionar e utilizar outras tecnologias, além das previstas para o curso, que possam complementar o processo de formação do aluno;

- * responder às questões solicitadas pelo aluno em até dois dias;
- * corrigir as atividades enviadas pelo aluno em até dez dias;
- * participar das reuniões presenciais agendadas pela coordenação do curso.

Orientador de aprendizagem

Ao orientador de aprendizagem caberá, como principais atribuições:

- * atuar como referência teórica, metodológica e pedagógica dos tutores;
- * participar de processos formativos e da formulação de um plano de acompanhamento pedagógico dos tutores;
- * apoiar e avaliar a trajetória do tutor, incentivando-o ao exercício ativo da tutoria;
- * realizar atividades de formação permanente dos tutores;
- * acompanhar e analisar os relatórios de avaliação de desempenho do tutor;
- * contribuir para a manutenção de um ambiente favorável à aprendizagem;
- * participar das reuniões agendadas pela coordenação do curso.

Coordenador

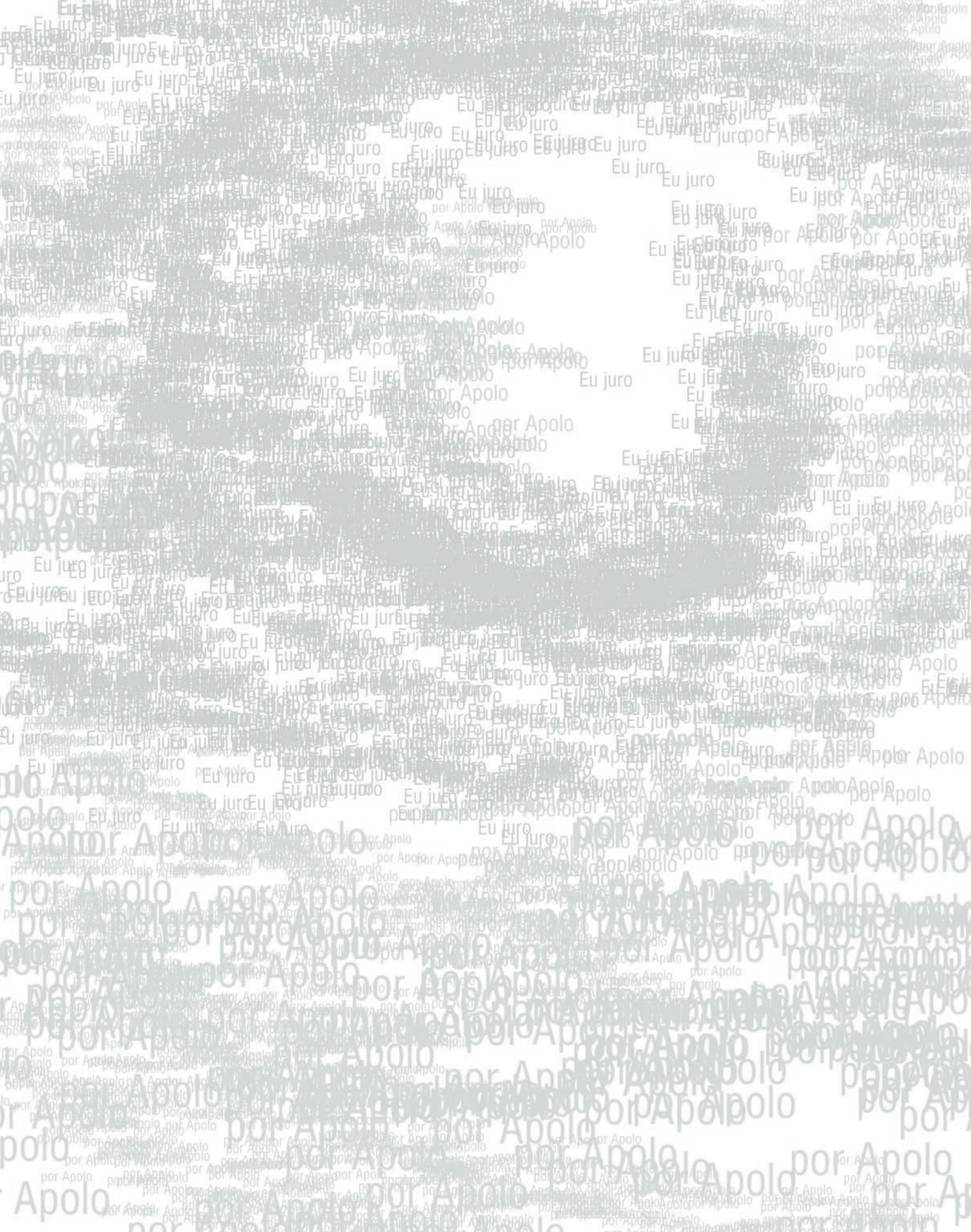
A coordenação geral do curso está a cargo da ENSP/Fiocruz. Cabe a esta instituição a responsabilidade pela formulação, implementação e financiamento do curso, bem como o acompanhamento da execução. O coordenador desempenha, entre outras, as seguintes funções:

- * gerenciar o curso;
- * acompanhar e apoiar o trabalho do orientador de aprendizagem e da equipe de tutoria;
- * propiciar as condições necessárias ao desenvolvimento do curso.

Além dos atores que estarão muito próximos de você em seu dia a dia, existem outros como a coordenação e a equipe pedagógica da CDEAD/ENSP, e a equipe de acompanhamento pedagógico do Seca/ENSP que, atuando nos bastidores do curso, zelam para que as resoluções sejam tomadas a tempo e as ações sejam empreendidas de modo a favorecer o alcance dos objetivos pretendidos.



III | A construção do conhecimento



Introdução

A abordagem do processo de construção do conhecimento em três atos – estudar, pesquisar e articular o pensar e o agir – constitui apenas uma organização didática para tratar, com simplicidade, questões complexas, intrínsecas ao pensamento humano. Na prática, como veremos mais adiante, esses atos encontram-se intimamente interligados, não são excludentes e fundamentam a construção do saber social.

É nosso desejo que o saber a respeito desse tema possa ajudá-lo na organização dos estudos e na construção do TCC.

O ato de estudar

Diariamente, usamos nossa capacidade de leitura de formas diferentes. Com tanta informação e tantas solicitações, muitas vezes, apenas passamos os olhos no texto. Esse modo de ler, justificável em algumas ocasiões, não é característico do ato de estudar. Com o educador Paulo Freire (1989), aprendemos que “estudar é assumir uma atitude séria e curiosa diante de um problema.” Uma atitude imprescindível para compreender as coisas e os fatos que estamos observando. Para o saudoso mestre:

Um texto para ser lido é um texto para ser estudado. Um texto para ser estudado é um texto para ser interpretado. Não podemos interpretar um texto se o lemos sem atenção, sem curiosidade; se desistimos da leitura quando encontramos a primeira dificuldade... insiste em compreendê-lo. Trabalha sobre ele... Estudar exige disciplina. Estudar não é fácil, porque estudar é criar e recriar; é não repetir o que os outros dizem (Freire 1989).

Com essas palavras, de tom suave e significativo, é nossa expectativa que suas leituras representem momentos de criação e recriação, e não de repetição do que os autores mencionam no material didático impresso, nos textos e vídeos disponíveis no CD-ROM e na Biblioteca Multimídia.

O estudo de textos de cunho científico ou filosófico, predominantes neste curso, exige certa disciplina intelectual, diferente da leitura de um romance por puro entretenimento. Para estudá-los e obter maior rendimento, existem alguns elementos práticos que muitos de nós já utilizamos, seja intuitivamente, seja pelo hábito de leitura já consolidado. Encontramos esses elementos explicitados com muita clareza e fundamentação didática em Libanio (2001), cujas ideias apresentamos, de modo resumido, no texto a seguir – “**Intelecção da leitura**”.

Intelecção é o ato de entender, conceber, compreender.

Um modo simples para realizar a pré-leitura das unidades de aprendizagem é percorrer as páginas buscando respostas para algumas indagações como:

- O que lhe sugere o título da unidade?
- Observe, no sumário, o conjunto temático da unidade. Que reflexões suscitam?
- Quantos módulos contêm?
- Quais os temas tratados?
- Já tem alguns conhecimentos acerca dos temas?
- O que apresentam de inovação para você?
- E as atividades “Para refletir” e “Para consolidar seus conhecimentos”, o que propõem?
- Você conhece as referências apresentadas pelo autor?
- Conhece outras referências que complementam os temas abordados nas unidades?

Intelecção da leitura

1º nível: Pré-leitura

Corresponde à sondagem prévia, antes de ler um artigo ou livro, para deles obter um conhecimento global à guisa de exploração do terreno.

Para isso, deve-se:

- ler o título, olhar com atenção o índice ou sumário (se for livro) ou percorrer as subdivisões (se for artigo);
- ler a orelha ou qualquer outra indicação que houver sobre o livro/artigo;
- informar-se sobre o autor – campo de especialidade, qualificação, época e lugar;
- ler o prefácio, onde em geral está descrito o objetivo do livro: para quem escreve, por que escreve e sua temática;
- ler, sobretudo, a conclusão, onde se resumem as ideias principais do livro e onde se obtém uma ideia do nível, do método, da qualidade do texto;
- folhear rapidamente o livro, atentando-se aos títulos e subtítulos das partes, capítulos e eventualmente parágrafos, para fazer uma ideia geral, lendo algumas linhas no início e no fim de cada parte, capítulo ou eventualmente parágrafo;
- saciar a curiosidade observando as figuras, esquemas e/ou gráficos que houver.

Com a pré-leitura, adquire-se uma visão geral e resumida do todo, um esquema mínimo para ler o livro com proveito e para entendê-lo mais facilmente. Ela desperta interesse, curiosidade, aumentando a motivação da leitura.

Um mínimo de perguntas anteriores, de pré-compreensão de um assunto predispõe à compreensão da leitura. Isso se adquire pelo que já se sabe e também pela pré-leitura. Por exemplo:

- Que é que já conheço ou li deste tema?
- Por que esse autor escreve sobre ele?
- Qual é o ponto fundamental, a tese do texto?
- Por que ele tem essa divisão em partes?

À medida que a pré-compreensão é maior, mais desenvolvida, tanto mais fácil será a intelecção da leitura.

As perguntas que se trazem à leitura originam-se da própria experiência, do ambiente em que se vive, das discussões com os colegas, das preleções dos professores, de outras leituras, de nossa formação e nossa cultura anterior etc.



2º nível: Leitura

A maneira de fazer a leitura depende qualitativamente da natureza do texto, que determina as regras de leitura. E aproveita-se tanto mais quanto mais claramente se tem em mente a **finalidade da leitura e um quadro de referência** no qual ela se insere. À medida que uma leitura vem responder a questões concretas, a objetivos bem definidos, a interesses e desejos explícitos, mais se faz proveitosa.

Conhecer o **significado das palavras e os conceitos-base do livro** facilita o entendimento do assunto. Por isso, recomenda-se anotar as palavras desconhecidas, recorrendo ao dicionário (geral ou especializado) para verificar o significado, e criar, se necessário, um pequeno glossário para uso próprio. Em alguns casos, o conhecimento da **composição etimológica** (origem) da palavra favorece entender outras novas.

Captação das ideias centrais

Para melhor aproveitamento e inteligência de uma leitura, vale distinguir, em cada parágrafo, o **conceito central** dos pormenores, ainda que importantes. Capta-se o conceito essencial atendendo ao sujeito e ao predicado do parágrafo. Em geral, está no início ou no fim dele. Os outros elementos estão postos para explicitar tal ideia central a modo de: explicação, exemplo, ilustração, desenvolvimento, demonstração, prova, dedução. Algumas vezes, o texto favorece essa percepção, quer sublinhando graficamente os conceitos-chave, quer usando expressões verbais que indicam a ideia central. Por exemplo: Este é o ponto central, está-se tocando o núcleo da questão, vale a pena acentuar etc.

Como pequeno recurso didático, pode-se marcar com números ou palavras, a lápis, a sucessão das ideias do autor, quer no texto, quer numa folha à parte. No final, o esquema aparecerá mais claramente.

Fazer pequenos esquemas das leituras é um exercício fundamental. Vai-se criando a facilidade de entender os textos sempre dentro de esquemas e também se adquire a capacidade de fazer depois esquemas próprios com maior facilidade. Esse exercício, num primeiro momento, é individual. Depois, no grupo, confrontam-se e discutem-se os esquemas, de modo que se recebam críticas e sugestões dos colegas e eventualmente do professor. Os esquemas feitos, ora com verbetes, ora em forma de resumo, têm utilidades diferentes. O primeiro favorece a capacidade de fazer esquemas, o segundo de reproduzir o pensamento alheio em formulações completas.

Pequenas repetições

O rendimento da leitura aumenta pela prática de pequenas repetições. Em breves pausas, ao longo da leitura, é válido repetir para si o lido no seu essencial. Para facilitar essa repetição, já durante a leitura, assinalam-se as ideias principais, quer usando marcadores coloridos, quer anotando-as

São raros os textos de estudo que, logo no primeiro contato, revelam-se perfeitamente claros e compreensíveis. Seja curioso: busque no dicionário o sentido dos termos desconhecidos e verifique seu significado no contexto da leitura. Note que, no material didático, há um destaque gráfico para esclarecer conceitos ou termos.

Se a ideia central não estiver explícita, insista, procurando-a nos pormenores, nas entrelinhas. Quando essa procura se tornar um hábito, a dificuldade desaparecerá.

Ao longo da leitura, sublinhe, mas cuidado: sublinhar indiscriminadamente atrapalha o estudo, “polui” as páginas e dificulta novas leituras do texto. Sublinhe apenas para destacar a ideia principal e os pormenores mais significativos.

Faça esquemas, sínteses e as atividades propostas nos textos. Registre sua produção no AVA utilizando a ferramenta “Anotações”. No nível seguinte de leitura, você vai conhecer a importância de suas anotações.

Agora, a interlocução entre você e o autor chega ao clímax. O diálogo se intensifica, porque você já tem elementos suficientes para inferir; interpretar; interpelar o autor; comparar as ideias do autor com as de outros autores, com as suas próprias leituras e experiências; e assumir uma posição sobre o que leu. Nesse ponto, vale lembrar o que diz Paulo Freire (1989): “Estudar é criar e recriar; é não repetir o que os outros dizem”.

Encerrada a pós-leitura da unidade de aprendizagem, releia os esquemas, as sínteses e as atividades outras que você foi produzindo, pacientemente, durante o estudo dos textos e registrando na ferramenta “Anotações”. Reflita sobre sua produção. Algumas ideias irão revelar fragilidades; outras ganharão maior consistência e, até mesmo, estimularão novas reflexões. Elabore uma nova síntese.

Com base nesse novo “olhar” sobre suas anotações, enriqueça, amplie o portfólio e envie para a apreciação do tutor.

numa folha à parte, quer escrevendo-as sobre papeletas adesivas que não estragam o livro. Às vezes, o próprio autor facilita a leitura, salientando a ideia mais importante ou apresentando breves resumos. Marca-se, então, essa passagem. Deste modo, no final de capítulo, basta percorrer as ideias ou passagens sublinhadas e anotadas para se ter uma ideia dos conceitos-chave e dos elementos essenciais do texto. Procura-se, então, ordená-los em esquemas e sínteses provisórias.

3º nível: Pós-leitura

No final da leitura, faz-se uma **rápida repetição e verificação de todo o lido**. É a hora de verificar, avaliar, rever, repassar, fazer um exame retrospectivo e **elaborar para si uma ideia sintética do lido por meio de procedimento semelhante à pré-leitura**. É importante:

- retomar o índice e ver se agora consegue entendê-lo melhor;
- ler de novo a introdução e a conclusão;
- folhear rapidamente o livro para lembrar o que foi lido;
- ver se as questões que se levantaram antes e durante a leitura realmente receberam respostas;
- perguntar-se quais as teses centrais do livro e como o autor as desenvolveu;
- interrogar-se pelos pontos que ficaram abertos à posterior reflexão e à espera de melhor resposta;
- em síntese, lembrar título, autor, assunto principal, questões iniciais e que surgiram durante a leitura, conceitos básicos, e fazer um balanço do que se aprendeu da leitura e do que ainda fica à espera.

Nesse momento, ajudam as **seguintes perguntas**:

- Estou de acordo com o que li? As conclusões do livro estão em sintonia com o que eu pensava até então? Se não, por quê?
- Consigo distinguir fatos de opiniões? Teses de hipóteses? Verdades assertivas de posições opinativas?
- As conclusões do autor respondem aos argumentos indicados, aos fatos apresentados?
- Seria possível concluir de outra maneira?

Na pós-leitura, fecha-se a tríade didática para abordar um tema, um texto: síntese – análise – síntese. Começou-se, na pré-leitura, com uma rápida síntese. Durante a leitura, fez-se a análise. Na pós-leitura, faz-se de novo uma síntese, porém mais consistente e rica que a inicial. Esta se exprime sobretudo na forma de um esquema, que organiza as principais ideias do livro, explicita-lhes a estrutura lógica e a articulação interna.

Texto extraído do livro Formação pedagógica em educação profissional na área de saúde: enfermagem: guia do aluno (Perrota 2002). Condensado e adaptado da obra de João Batista Libanio (2001, cap. 13).

Como você já sabe, muitos são os textos disponíveis para leitura durante o curso, tanto no material didático impresso como no AVA. Explore todo o potencial que apresentam. Quando for realizar as leituras, lembre-se das sugestões de Paulo Freire e Libanio, importantes educadores em cujas ideias buscamos subsídios para elaborar essas poucas linhas para você.

O ato de articular o pensar e o agir: a construção do trabalho de conclusão de curso

O TCC é um trabalho acadêmico realizado em cursos de especialização. Nos cursos de educação a distância da ENSP, o TCC é desenvolvido sob a orientação do tutor-docente, podendo ser realizado individual ou coletivamente.

A opção pelo TCC realizado coletivamente deve ser justificada seja pela natureza do objeto de estudo seja pela metodologia adotada. Um requisito para a elaboração coletiva é explicitar a contribuição pessoal de cada estudante na construção do trabalho.

Na perspectiva político-pedagógica da CDEAD/ENSP/Fiocruz, o TCC é uma etapa fundamental do processo de construção de conhecimentos em que se prioriza a análise teoria-prática, favorecida pela abordagem conceitual adotada no curso, e o estímulo à reflexão e à expressão do pensamento dos alunos sobre um tema específico da área da saúde pública, de relevância social e científica. Portanto, tem papel estratégico no curso porque materializa objetos de estudo e proposição de ações que pretendem resultar em benefícios para a sociedade (ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA SERGIO AROUCA, 2016).

Diretrizes para a elaboração do TCC

O TCC integra o processo de formação de profissionais de saúde a serviço da consolidação do SUS, conscientes e comprometidos com a transformação das realidades nas quais estão inseridos. Nessa perspectiva, pretende sistematizar o conhecimento relevante (re)construído no processo de qualificação do aluno, em termos intelectuais e profissionais e no âmbito da temática explorada por cada curso. Portanto, deve exprimir a aquisição/consolidação de um “novo olhar” sobre a prática social e a atividade profissional capaz de imprimir mudanças nos sujeitos e em seus contextos.

Amplia-se, assim, o sentido do TCC para além de um trabalho “de fim” ou “no fim do curso”, destituído de uma dimensão formativa, “burocratizado”, representante da rigidez metodológica e não de um saudável rigor acadêmico-pedagógico. Pretende-se, assim, que a produção desse trabalho oportunize:

Durante a leitura do texto da pesquisadora Suely Ferreira Deslandes, use os elementos práticos sugeridos por Libanio (2001) para vivenciar a tríade didática (síntese-análise-síntese) inerente aos atos de estudar e articular o pensar e o agir.

Referência é a representação dos documentos citados no trabalho acadêmico. É o conjunto de elementos que identificam, no todo (livros, artigos, entre outros) ou em parte (capítulos de livros etc.), documentos impressos ou em diversos tipos de material (ARRUDA; CHAGAS, 2002).

Citações são as menções, no texto, de informações retiradas de outras publicações consultadas, com a finalidade de esclarecer ou complementar as ideias do autor. Podem ser:

- **diretas:** transcrição textual (literal) de conceitos ou partes de textos de outro autor;
- **indiretas:** transcrição redigida pelo autor do trabalho, embasada em ideias de outros autores. Deve indicar a fonte da qual foi retirada.

- a) a escolha de um tema significativo e a possibilidade de explorar ou aprofundar questões emergentes da prática social e inserção profissional do(s) autor(es), inspirado(s) pela temática desenvolvida no curso;
- b) o exercício da ação-reflexão autônoma, significativa, qualificada e emancipadora dos cidadãos envolvidos no processo ensino-aprendizagem, no âmbito da relação trabalho-saúde-educação.
- c) a apresentação da capacidade político-reflexiva e propositiva dos sujeitos e do processo formativo vivenciado;
- d) a construção individual e/ou coletiva, sistematizada de acordo com sua opção teórica e metodológica, expressando a contribuição pessoal de cada um, combinando a síntese pessoal com a pluralidade de olhares do grupo;
- e) a atuação formativa dos tutores e orientadores de aprendizagem na perspectiva da apropriação consciente e crítica, qualificada em termos acadêmicos e socialmente relevante em termos da temática ou campo de ação no qual o curso está referenciado;
- f) a aplicação de uma ou mais linguagens, meios ou formas para sua realização, mais adequadas para a expressão das intencionalidades definidas nos projetos de trabalho.

Para subsidiar a elaboração do seu TCC, recomendamos a leitura do texto “Notas para elaboração de projetos de investigação científica e projetos de intervenção”, de Suely Ferreira Deslandes, pesquisadora da Fiocruz, disponível no AVA. Nele, a autora apresenta e comenta vários conceitos relacionados à elaboração de um projeto de intervenção como o que você precisará desenvolver.

A discussão e apresentação presenciais

A discussão e apresentação presenciais dar-se-ão, sem prejuízo de outras alternativas (mostras, semanas culturais/científicas, rodas de conversa, entre outras), em momento específico do curso, com banca composta com a finalidade específica de avaliar cada TCC.

Como fazer referências e citações no TCC

Nos trabalhos acadêmicos, as **referências** são elementos obrigatórios e as **citações**, muito usuais, objetivam enriquecer o texto. Por isso, incluímos, neste caderno, algumas orientações sobre como padronizá-las.

Com o crescimento da produção intelectual em diversos suportes físicos e virtuais, intensificou-se a necessidade de se estabelecer uma uniformização de diretrizes e normas que garantam o reconhecimento

e entendimento desses suportes em níveis nacional e internacional. Achemos importante que você se organize, desde o início do curso, para incorporá-las aos textos que gradualmente irá produzir. É mais uma competência estimulada no curso para você aplicar nas produções que realiza na vida profissional.

Existem hoje vários padrões de apresentação dos resultados das pesquisas e de novos conceitos, facilitando a transmissão dos conhecimentos de maneira organizada (ARRUDA; CHAGAS, 2002). Considerando importante a orientação e a padronização na forma de apresentação de trabalhos acadêmicos, apresentamos as orientações a seguir, com base nas Normas 6.023, de 2018, e 10.520, de agosto de 2002, da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que é um Fórum Nacional de Normalização.

É importante ressaltar que há outras normas. Por exemplo: na área da saúde, a norma adotada, de modo geral, tem sido a Vancouver, utilizada em vários periódicos nacionais e internacionais. Assim, no momento de redigir um artigo científico e enviá-lo para publicação, é importante conhecer qual norma é utilizada pelo periódico selecionado.

Alguns casos de referências e citações são específicos. Quando isso ocorrer, procure orientação de um profissional da área de documentação, nesse caso, um bibliotecário.

Você deve se basear nestes exemplos para fazer as atividades e avaliações solicitadas no curso.

Referências por tipo de autoria

✿ Autor pessoal

ROUQUAYROL, M. Z.; ALMEIDA FILHO, N. *Epidemiologia e saúde*. Rio de Janeiro: MEDSI, 1999.

- Quando houver quatro ou mais autores, convém indicar todos. Caso a quantidade de autores seja muito extensa, é permitido indicar apenas o primeiro, seguido da expressão *et al.*:

URANI, A.; MOREIRA, A.; FERREIRA, M. A. R.; GOTTSALK, H. *Constituição de uma matriz de contabilidade social para o Brasil*. Brasília, DF: Ipea, 1994.

- Quando existir um organizador ou compilador, editor, coordenador, deve-se indicar essa função com os termos org., comp., ed. ou coord., respectivamente:

SANTOS, E. M.; NATAL, S. (org.). *Dimensão técnico-operacional: unidade didático-pedagógica: modelo lógico do programa*. Rio de Janeiro: Abrasco, 2005. v. 2, p. 7-15. (Ensinando avaliação, v. 2).

- * Autor entidade (órgãos do governo, empresas, congressos etc.)
UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. *Catálogo de tese da Universidade de São Paulo, 1992*. São Paulo: Edusp, 1993.

Referências por tipo de publicação

* Livro

BECKER, H. S. *Métodos de Pesquisa em Ciências Sociais*. São Paulo: Hucitec, 1994.

* Capítulo de livro

REICHENHEIM, M. E.; MORAES, C. L. Buscando a qualidade das informações em pesquisas epidemiológicas. In: MINAYO, M. C. S.; DESLANDES, S. F. (org.). *Caminhos do pensamento: epistemologia e método*. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2002.

* Artigo de periódico

GARBIN, C. A. S. *et al.* Violência doméstica: análise das lesões em mulheres. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 22, n. 12, p. 2567-2573, 2006.

* Artigo de jornal

LEONI, R. Novos métodos de gestão para garantir resultados. *O Globo*, Rio de Janeiro, 6 ago. 2000. Boa Chance, p. 3.

* Legislação

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria n. 1.356, de 23 de junho de 2006. Institui incentivo aos estados, Distrito Federal e aos municípios para a Vigilância de Acidentes e Violências em Serviços Sentinela, com recursos da Secretaria de Vigilância em Saúde (SVS). *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, n.186, p. 49, 27 set. 2006.

* Trabalho apresentado em evento

SABROZA, P. C. Globalização e saúde: impacto nos perfis epidemiológicos das populações. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE EPIDEMIOLOGIA, 4., 1998, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro: Abrasco, 1998.

* Tese

LIPPI, J. R. S. *Tentativa de suicídio associada à violência física, psicológica e sexual contra a criança e o adolescente*. 2003. Tese (Doutorado em Saúde da Criança e da Mulher) – Instituto Fernandes Figueira, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2003.

* Dissertação

PEÑUELA, P. M. *Uma análise sócio-semiótica de propagandas antidrogas*. 1999. Dissertação (Mestrado em Ciências) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, 1999.

* Documentos em formato eletrônico ou disponível na internet

A referência mantém o formato, como exemplificamos para cada tipo de publicação. Incluem-se notas ao final, de acordo com o caso:

* Se disponível em CD

KOOGAN, A.; HOUAISS, A. (ed.). *Enciclopédia e dicionário digital 98*. São Paulo: Delta, 1998. 1 CD.

* Se disponível na internet

PINHEIRO, R.; FERLA, A.; SILVA JUNIOR, A. G. Integrality in the population's health care programs. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 12, n. 2, p. 343-349, 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v12n2/a10v12n2.pdf>>. Acesso em: 9 fev. 2007.

Citações

* Deve-se indicar a citação pelo sobrenome do autor, seguido da data de publicação:

(FREIRE, 1989).

* Além disso, indica-se também a página consultada, quando a citação for direta, ou seja, literal:

(KRUG *et al.*, 2002, p. 5).

* Quando a obra citada possuir dois autores, e estiverem dentro dos parênteses, todos são citados e interligados pelo ponto e vírgula:

(ROUQUAYROL; ALMEIDA FILHO, 1999).

* Quando os autores estiverem inseridos no texto, interligam-se pela vogal “e”:

“Segundo Rouquayrol e Almeida Filho (1999) ...”

* Quando a obra citada possuir mais de três autores, indica-se o primeiro autor seguido da expressão *et al.* ou indicam-se os demais autores, de acordo com a referência.

“Segundo Minayo *et al.* (1999)...”

ou

“...de acordo com o objetivo da pesquisa (MINAYO *et al.*, 1999) ...”

✿ Citação direta com até três linhas

Os autores dizem que “temos de nos arranjar com os pais que o destino nos deu [...] Embora a criança não seja simplesmente passiva no processo de sua socialização, são os adultos que estabelecem as regras do jogo” (BERGER; LUCKMANN, 2002).

✿ Citação direta com mais de três linhas

A ingenuidade do discurso que fala da “objetividade” que deixa totalmente fora da questão a subjetividade, a qual experimenta e conhece e é a única que produz de maneira verdadeiramente concreta; a ingenuidade do cientista da natureza e do mundo em geral é cego para o fato de que todas as verdades que ele entende como objetivas, e mesmo o próprio mundo objetivo que é o substrato de suas fórmulas, é a própria configuração de vida (HUSSERL, 1980, p. 16).

✿ Citação indireta

O leite materno, nos primeiros meses de vida, singulariza um exemplo excepcional nesse sentido. Essas características impõem a necessidade de uma alimentação variada, de modo que a diversificação possa resultar na oferta combinada de toda a variedade de nutrientes necessários ao organismo (WILLIAM, 1997).

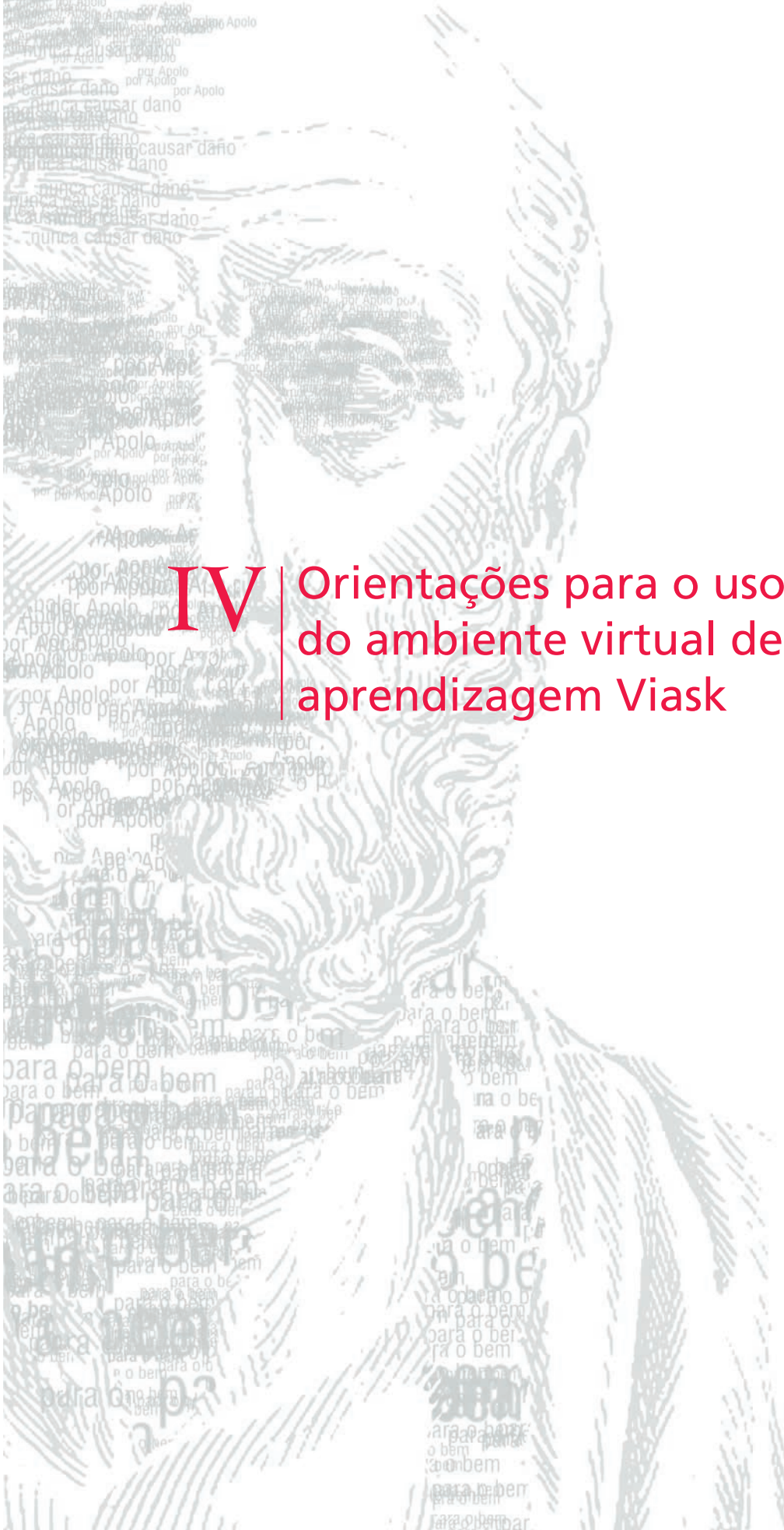
✿ Citação de citação

Segue-se a ordem dos elementos: sobrenome do autor citado, data do autor citado seguido da expressão *apud* e, após ela, o nome do autor da obra consultada. Referencia-se somente a obra consultada:

“Souza (2000 *apud* PEREIRA, 2002) comenta que...”

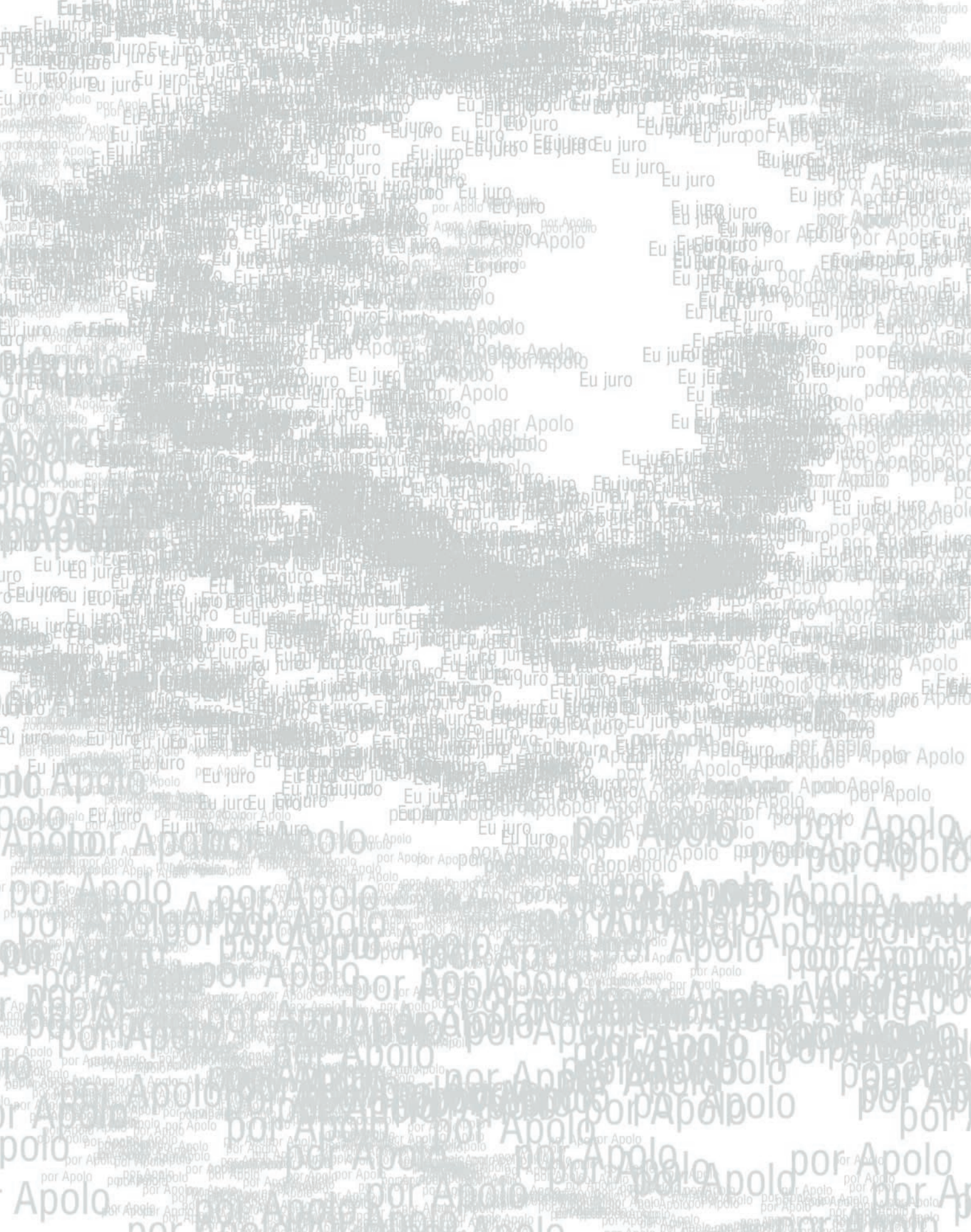
ou

“(SOUZA, 2000 *apud* PEREIRA, 2002)...”



IV

Orientações para o uso do ambiente virtual de aprendizagem Viask

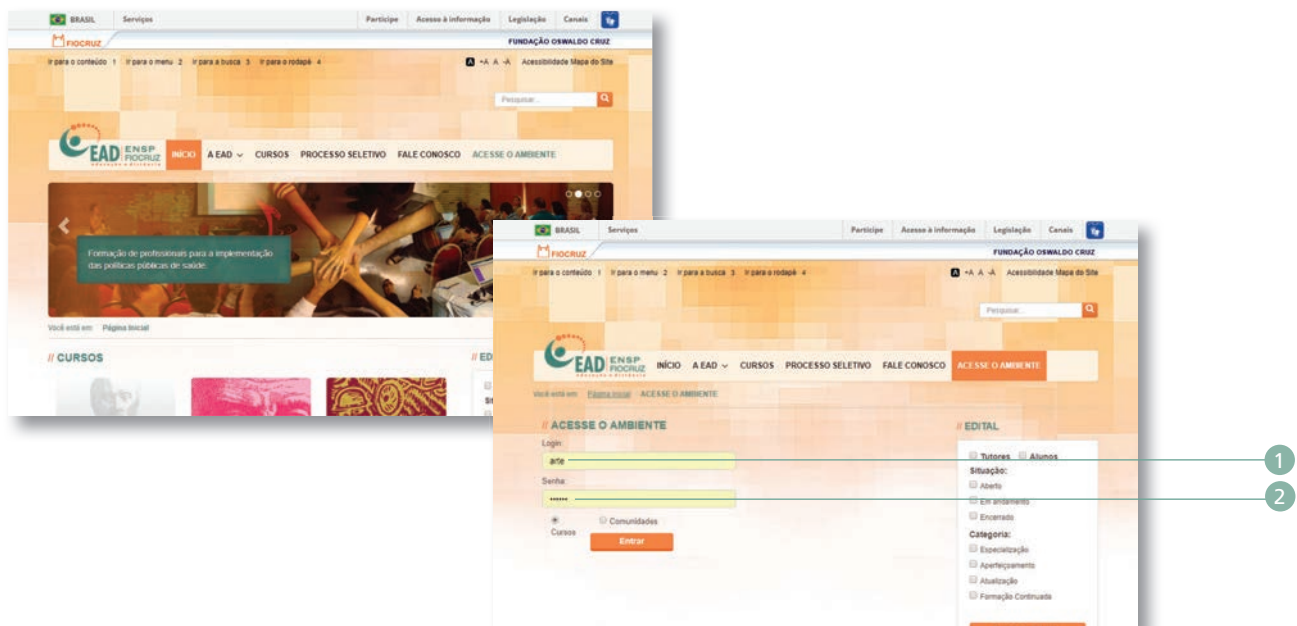


O ambiente virtual de aprendizagem

Este é o lugar certo para você encontrar, com rapidez, as novidades do curso do qual você participa, para fazer contatos, conhecer outros alunos, trocar ideias, buscar dicas e informações úteis, além de conhecer um pouco mais sobre a experiência de educação a distância da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, da Fundação Oswaldo Cruz (ENSP/Fiocruz).

Comece visitando o portal dos cursos de educação a distância da ENSP no endereço <http://www.ead.fiocruz.br>.

Figura 1 – Página inicial do portal dos cursos de educação a distância da ENSP



No portal dos cursos de educação a distância da ENSP você terá acesso ao ambiente virtual de aprendizagem do curso, usando seus respectivos login ① (matrícula na CDEAD) e senha ②, previamente enviados.

Como já vimos, o ambiente Viask é um *software* desenvolvido para dinamizar o processo de ensino-aprendizagem a distância. Ele é composto de telas que permitem a você navegar no ambiente; utilizar ferramentas interativas de comunicação; desenvolver atividades em equipe de forma colaborativa; consultar documentos na biblioteca da turma; receber e trocar informações sobre o curso; enviar as atividades para o tutor; acompanhar seu desempenho; inserir links de seu interesse e outras especificidades que irá conhecer gradativamente.

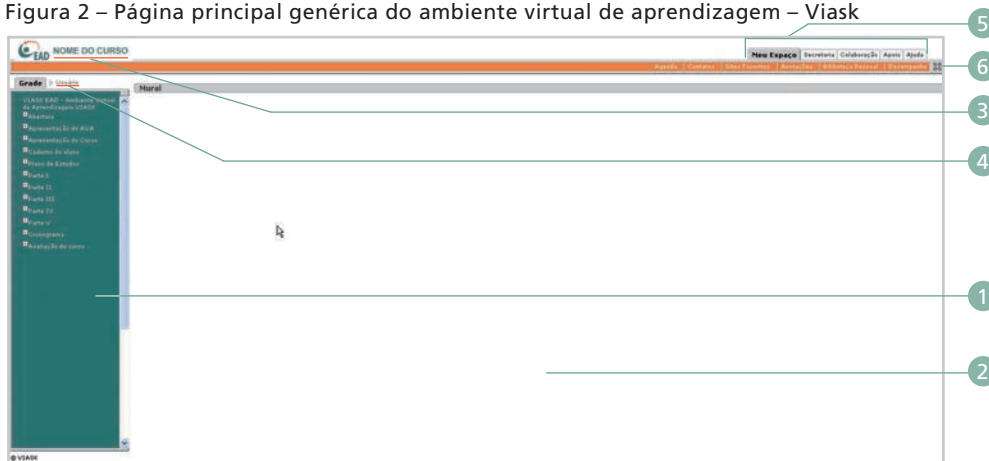
Para facilitar o manuseio dessas orientações e ajudá-lo a encontrar mais rapidamente as informações que você procura, apresentamos, a seguir, todos os itens dessa parte do caderno com o respectivo número da página.

Composição do ambiente	69
Grade de navegação no conteúdo	69
Área de conteúdo	70
Identificação do curso	71
Identificação do usuário	71
Menu de ferramentas	72
Saída do ambiente	72
O menu de ferramentas	72
Grupo Meu Espaço	73
Agenda	73
Contatos	73
Sites Favoritos	77
Anotações	77
Biblioteca Pessoal	77
Desempenho.....	78
Grupo Secretaria	78
Mural	78
Perfil	79
Envio de Atividades	80
Grupo Colaboração	83
Fórum	84
Chat	93
Grupo Apoio	95
Biblioteca	95
Sites Sugeridos	98
Log Chat	98
Grupo Ajuda	98
Como usar?	99
Mapa do Site	99
Fale com o Tutor	99
Configurações recomendadas para a utilização do Viask	104

Composição do ambiente

Uma vez conectado ao Viask, você terá acesso à página principal do ambiente virtual de aprendizagem de seu curso, e seu nome aparecerá logo acima da grade **1**, no canto superior esquerdo. Veja o que mostra a página principal do Viask para os cursos de educação a distância desenvolvidos pela ENSP (Figura 2).

Figura 2 – Página principal genérica do ambiente virtual de aprendizagem – Viask



Como você observou na Figura 2, a página principal do ambiente Viask está organizada da seguinte forma:

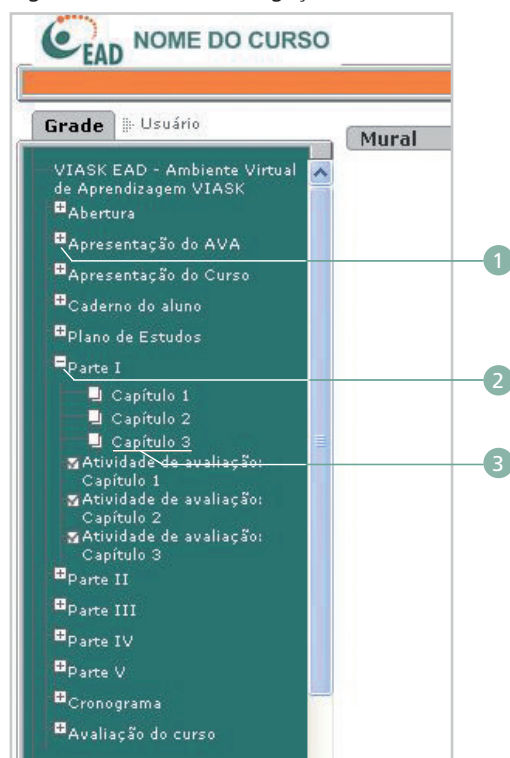
- 1 Grade – à esquerda da tela principal
- 2 Área do conteúdo – na área central da tela principal
- 3 Identificação do curso – no canto superior esquerdo
- 4 Identificação do usuário – no canto superior esquerdo
- 5 Menu de ferramentas – no canto superior direito
- 6 Botão de saída do ambiente – no canto direito do menu de ferramentas

Conheça melhor cada um desses elementos.

Grade de navegação no conteúdo

É a apresentação do conteúdo, de forma organizada (unidades ou partes, capítulos ou módulos) e sequencial. Essas unidades de aprendizagem ou partes possuem conteúdos e atividades. A grade também é denominada grade de navegação de conteúdo.

Figura 3 – Grade de navegação de conteúdo



- ① Para visualizar os tópicos referentes a um determinado tema, clique no botão **Expandir** , situado ao lado do tema desejado.
- ② Quando terminar sua consulta, clique no botão **Comprimir** , e a grade voltará à organização inicial.
- ③ Na forma expandida, você poderá visualizar o conteúdo dos tópicos da grade e as atividades propostas. Para isso, clique no título que se encontra ao lado do ícone , como mostra a Figura 3.

Importante!

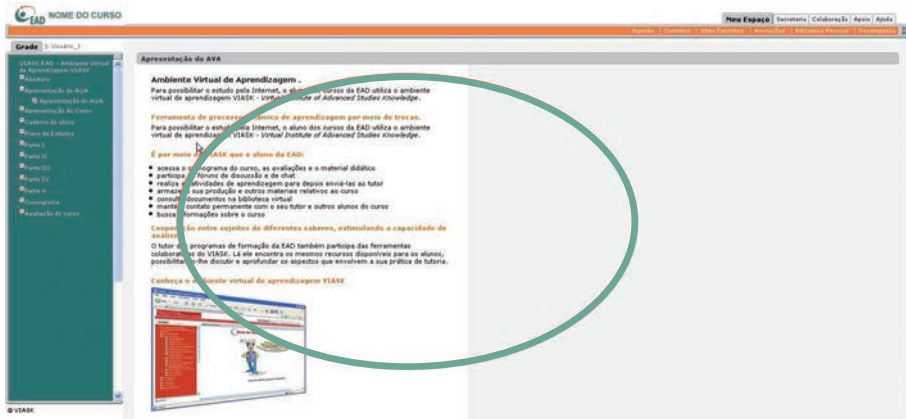
Para acessar os grupos de ferramentas (veja o detalhamento adiante), é preciso comprimir todos os tópicos da grade (todos os botões devem estar com o ícone).

Área de conteúdo

É onde aparecem, quando expandidos, efetivamente, todos os links da grade de navegação: os conteúdos, a abertura do curso, o caderno do

aluno, os textos, os vídeos, as imagens, as atividades, a biblioteca, o cronograma do curso, os formulários de avaliação do curso, além das mensagens postadas no Mural e o Mapa do Site (Figura 4).

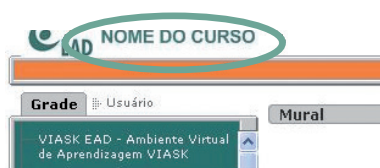
Figura 4 – Área de conteúdo



Identificação do curso

Exibe o nome do curso que está sendo ministrado para aquele usuário. Isso pode ser verificado pela imagem e pelo nome principal na grade (Figura 5).

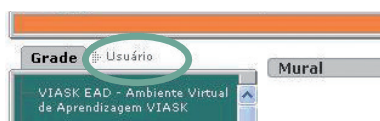
Figura 5 – Identificação do curso (exemplo)



Identificação do usuário

Apresenta o nome do usuário que está acessando o ambiente (Figura 6).

Figura 6 – Identificação do usuário (exemplo)



Menu de ferramentas

Este menu é composto de ferramentas que constituem o Viask, como você pode ver na Figura 7. Essas ferramentas estão organizadas em cinco grupos: Meu Espaço; Secretaria; Colaboração; Apoio e Ajuda.

Esses grupos serão detalhados mais adiante.

Figura 7 – Menu de ferramentas (exemplo)



Importante!

As ferramentas disponíveis no menu variam de acordo com o curso e o perfil. Para verificar todas as ferramentas disponíveis para você, acesse **Ajuda** ⇒ **Mapa do Site**.

Saída do ambiente

Para sair do ambiente, clique no botão **Sair** , ao lado direito do menu de ferramentas.

Importante!

Não feche o seu navegador antes de clicar no botão **Sair** . Se você esquecer esse procedimento e desejar retornar ao ambiente, ficará sem acesso por alguns minutos. Nesse caso, você verá a mensagem: “Usuário já logado”. Se isso ocorrer, aguarde um período de aproximadamente cinco minutos e tente entrar no ambiente de novo.

O menu de ferramentas

Como apresentado anteriormente (Figura 7), o menu de ferramentas é composto dos seguintes grupos:

- * Meu Espaço
- * Secretaria
- * Colaboração
- * Apoio
- * Ajuda

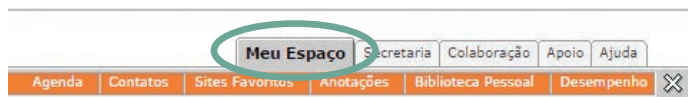
Observe o detalhamento e as possibilidades desses grupos.

Grupo Meu Espaço

Este espaço é reservado exclusivamente para você, e nenhum outro usuário do Viask tem acesso. Nesse grupo (Figura 8), você terá acesso a importantes ferramentas: Agenda, Contatos, Sites Favoritos, Anotações, Biblioteca Pessoal e Desempenho.

Essas ferramentas podem ajudá-lo na organização e no monitoramento de seus estudos.

Figura 8 – Grupo Meu Espaço no menu de ferramentas



Agenda

Permite que você inclua, visualize, modifique e apague seus eventos e compromissos, particulares ou acadêmicos. Para saber mais, acesse o grupo **Ajuda** ⇒ **Como usar?** e selecione a ferramenta **Agenda**.

Contatos

Ferramenta de comunicação entre usuários do Viask de forma síncrona (ocorre temporalmente ou ao mesmo tempo) e assíncrona (ocorre de forma atemporal ou em tempos diferentes).

A comunicação síncrona só é possível quando você está conectado e visualiza os usuários com os quais quer se comunicar e também estão conectados. Nesse caso, o nome do usuário aparecerá na cor azul, e você poderá escolher entre um bate-papo/chat usuário-usuário, o envio de mensagem instantânea e o envio de e-mail. Quando o nome do usuário aparecer na cor vermelha, significa que ele está desconectado. Nesse caso, a única possibilidade de comunicação é o envio de e-mail.

Importante!

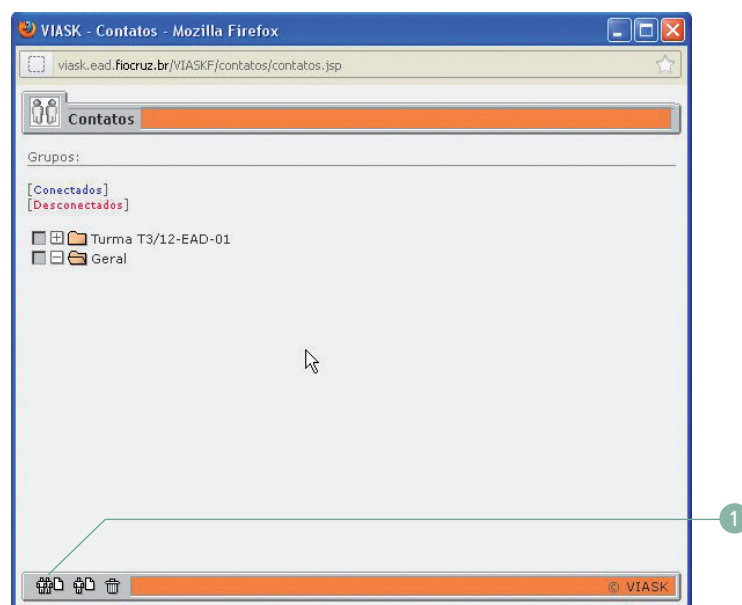
- Todos os usuários da sua turma (alunos e tutor) já estão cadastrados em uma pasta específica com o nome da turma. Veja a Figura 9 a seguir.
- Para outros participantes que têm acesso ao Viask (alunos de outras turmas e tutores, coordenação do curso e orientadores), será preciso cadastrá-los em uma nova pasta a ser criada por você.

Vejamos, agora, como proceder em algumas situações.

Inserir um novo contato

Clique no menu de ferramentas do Viask, no grupo **Meu Espaço** ⇒ **Contatos**, o que dará origem à seguinte tela (Figura 9):

Figura 9 – Tela de Contatos



- 1 Crie e dê um nome para uma nova pasta em que você irá armazenar os novos contatos.

Importante!

A ferramenta **Contatos** permite que você busque, no Viask, os usuários cadastrados. Essa busca poderá ser feita de duas maneiras.

1ª – Consulta pelo nome do usuário cadastrado, denominada busca específica

O nome a ser procurado (do novo contato) deve ser digitado exatamente como consta no Viask. Você deve tentar diferentes grafias para o mesmo nome. Por exemplo:

Mateus ou Matheus, Sonia ou Sônia, Cibebe ou Cibelle.

Tenha cuidado com homônimos.

2ª – Consulta pelo perfil do usuário cadastrado, denominada busca geral

Nos cursos de educação a distância da ENSP, temos os seguintes perfis: aluno, tutor, orientador, coordenador e pedagógico. Além disso, na ferramenta Contatos, você também poderá:

- Convidar para bate-papo privado
- Enviar mensagem instantânea
- Enviar mensagem para e-mail

Sugerimos a leitura do passo a passo no tutorial do Viask, no grupo **Ajuda**, antes de colocar em prática essas possibilidades de comunicação.

Visualizar contatos

- 1 Para visualizar os contatos, clique no botão **Expandir**  da pasta desejada. Feito isso, todos os contatos dessa pasta serão listados na tela (Figura 10). Repare na figura que, após expandido, o botão  muda para o botão **Comprimir**  e é apresentada sua lista de contatos para a determinada pasta.
- 2 Se o contato estiver *on-line*, ou seja, se estiver conectado ao ambiente naquele momento, o sistema indica o nome do usuário na cor azul (Figura 10).
- 3 Nesse caso, clicando sobre o nome do contato, o sistema permite o estabelecimento de uma conversação instantânea, por um bate-papo usuário-usuário, por meio de trocas de mensagens ou envio de e-mail, como apresentado na Figura 11.

Figura 10 – Lista de contatos

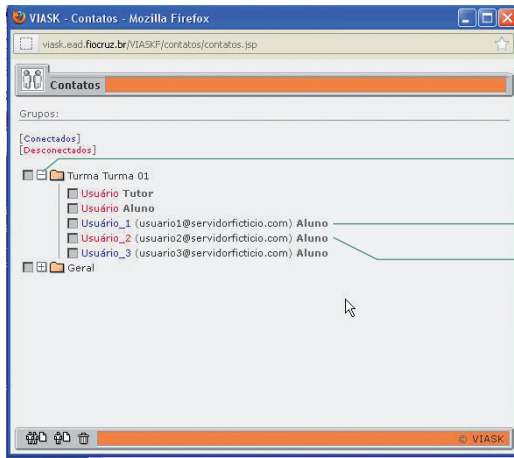
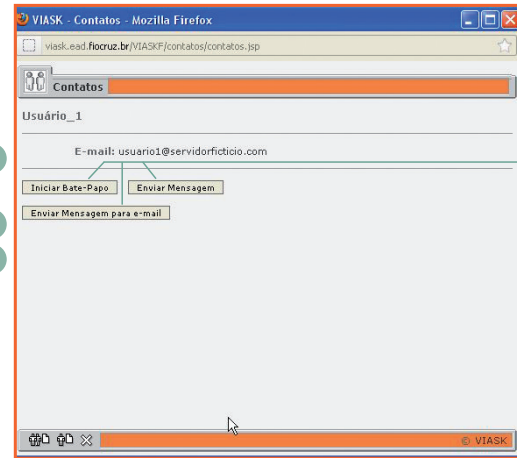
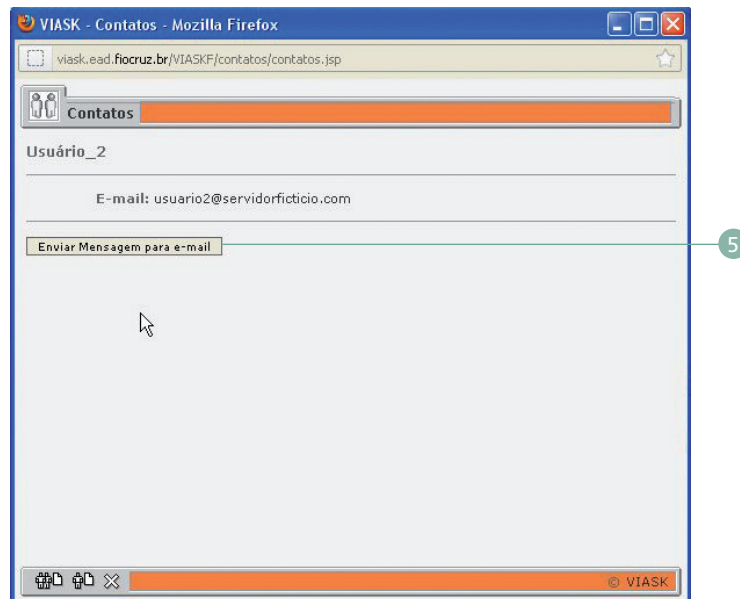


Figura 11 – Contato on-line



- 4 Se o contato estiver *off-line*, ou seja, não estiver conectado ao ambiente naquele momento, o sistema indica o nome do usuário na cor vermelha (Figura 10).
- 5 Nesse caso, clicando sobre o nome do contato, o sistema permite apenas o envio de uma mensagem por e-mail, conforme a Figura 12. Essa mensagem será enviada para o destinatário, com cópia para o seu próprio e-mail.

Figura 12 – Contato off-line



Sites Favoritos

Possibilita que o usuário armazene os links de seu interesse encontrados na internet. Para melhor organização dos links armazenados, você poderá agrupá-los em pastas, que deverão ser criadas por você de acordo com suas necessidades.

Para saber mais, acesse o grupo **Ajuda** ⇒ **Como usar?** e selecione a ferramenta **Sites Favoritos**.

Anotações

Permite que o usuário registre anotações para posterior consulta. O espaço disponível é para o registro de um texto de até 4 mil caracteres.

Para a melhor organização das anotações, crie pastas de acordo com a sua necessidade. Para saber mais, acesse o grupo **Ajuda** ⇒ **Como usar?** e selecione a ferramenta **Anotações**.

Importante!

Sempre que encontrar, no material impresso ou no ambiente virtual, as expressões “anote” ou “registre no bloco de notas” ou “diário” você pode utilizar a ferramenta **Anotações**. Lembre-se de que os registros só serão acessados/visualizados por você.

Biblioteca Pessoal

É um repositório para arquivos de diferentes mídias (documentos, vídeos, imagens e sons), permitindo a organização do seu material em pastas. Nessas pastas, você poderá adicionar, copiar, visualizar e modificar arquivos de seu interesse pessoal ou acadêmico.

O processo para a inclusão de arquivos na Biblioteca Pessoal é idêntico ao realizado para anexar arquivos a mensagens de e-mail. Em caso de dúvida, acesse o grupo **Ajuda** ⇒ **Como usar?**.

Importante!

Lembramos que a Biblioteca Pessoal só pode ser visualizada por você. Se desejar partilhar algum arquivo, encaminhe por e-mail ou solicite a ajuda do tutor que, considerando a relevância e a pertinência do documento, poderá divulgá-lo em outro espaço do Viask.

Desempenho

Com essa ferramenta, você irá acompanhar o seu desempenho no curso. Permite visualizar: perfil de navegação, resultado das avaliações com as datas das correções, notas e comentários do seu tutor, sua participação em fóruns e chats da turma. Além disso, você poderá visualizar seus últimos acessos ao ambiente e as estatísticas de acesso por ferramenta (gráfico).

Para fazer esse acompanhamento, clique no menu de ferramentas do Viask, no grupo **Meu Espaço** ⇒ **Desempenho**. As informações de seu desempenho e acessos ficarão à sua disposição.

Grupo Secretaria

Por meio deste outro grupo do menu (Figura 13), você terá acesso às seguintes ferramentas: Mural, Perfil e Envio de Atividades.

Figura 13 – Grupo Secretaria, no menu de ferramentas



Mural

Ferramenta de comunicação coletiva que permite aos alunos, tutores, orientadores de aprendizagem, coordenadores de curso e assessoria pedagógica da CDEAD publicarem informações de interesse geral e informativos atualizados relativos ao curso. Tais recados podem, assim, ser consultados por todos os usuários do respectivo curso.

Para saber mais, acesse o grupo **Ajuda** ⇒ **Como usar?** e selecione a ferramenta **Mural**.

Importante!

As mensagens no Mural só ficam visíveis durante 30 dias. Utilize esse espaço apenas para notícias e comunicados importantes! Para a publicação de suas dúvidas, utilize o grupo **Ajuda** ⇒ **Fale com o Tutor**.

Perfil

Por meio desta ferramenta, o usuário poderá trocar de curso ou de perfil (aluno, tutor, orientador, coordenador) sem que seja necessário sair e entrar novamente no ambiente. Essa ferramenta só será visualizada por você caso esteja cursando outro curso ao mesmo tempo, ou desempenhe diferentes funções (perfis) em cursos de educação a distância da ENSP.

Para utilizar essa ferramenta, clique em **Secretaria** ⇒ **Perfil**.

Figura 14 – Ferramenta Perfil

- 1 Para alterar a turma, clique no botão ▾ e selecione a turma desejada.
- 2 Selecione o perfil disponível.
- 3 Clique no botão **Confirma** .

Importante!

Caso você esteja matriculado em apenas uma turma, essa ferramenta não estará disponível. Para saber qual o seu perfil nesse momento, leia sempre a primeira frase da janela. Por exemplo, na Figura 14, aparece: “Você está acessando a plataforma Viask como Aluno da turma EAD”. Caso a frase permaneça a mesma, após clicar no botão **Confirma** , significa que seu perfil não foi alterado. Então, repita a alteração de Perfil.

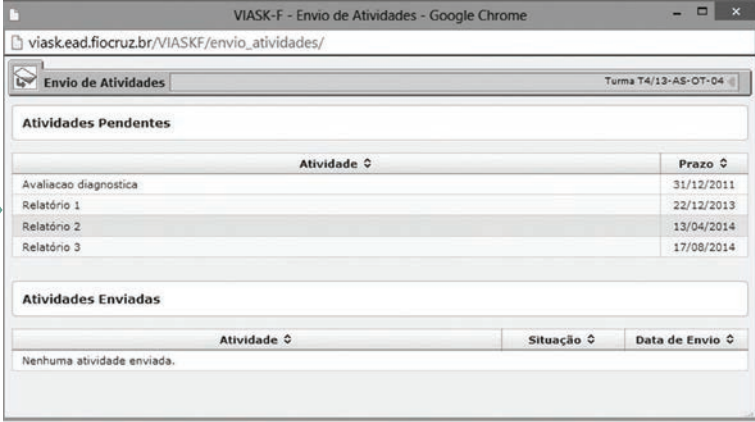
Envio de Atividades

É por meio desta ferramenta que você enviará as atividades para seu tutor. Logo, é muito importante que você a utilize, uma vez que o sistema registra o dia e a hora do envio. Caso as suas dúvidas persistam, entre em contato com o seu tutor.

Para utilizar essa ferramenta, clique em **Secretaria ⇒ Envio de Atividades**.

- 1 Em seguida, clique na atividade que deseja enviar (Figura 15).

Figura 15 – Tela para o aluno selecionar a atividade a ser enviada



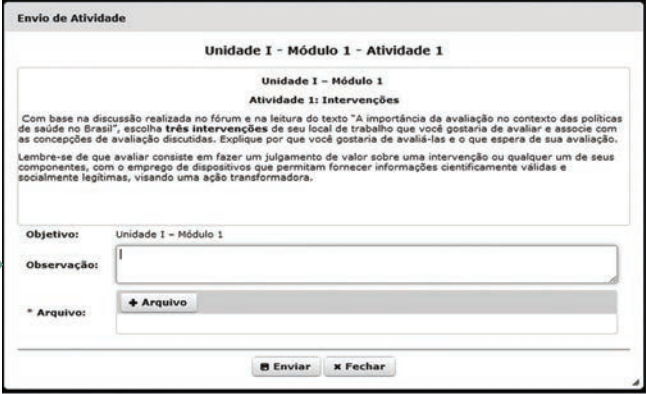
Atividade	Prazo
Avaliação diagnóstica	31/12/2011
Relatório 1	22/12/2013
Relatório 2	13/04/2014
Relatório 3	17/08/2014

Atividade	Situação	Data de Envio
Nenhuma atividade enviada.		

- 2 Depois de clicar na atividade, preencha os dados solicitados (Figura 16).

No espaço **Observação**, informe ao seu tutor suas impressões sobre a atividade desenvolvida.

Figura 16 – Tela para escrever suas observações e anexar o arquivo



Envio de Atividade

Unidade I - Módulo 1 - Atividade 1

Unidade I - Módulo 1

Atividade 1: Intervenções

Com base na discussão realizada no fórum e na leitura do texto "A importância da avaliação no contexto das políticas de saúde no Brasil", escolha três intervenções de seu local de trabalho que você gostaria de avaliar e associe com as concepções de avaliação discutidas. Explique por que você gostaria de avaliá-las e o que espera de sua avaliação.

Lembre-se de que avaliar consiste em fazer um julgamento de valor sobre uma intervenção ou qualquer um de seus componentes, com o emprego de dispositivos que permitam fornecer informações cientificamente válidas e socialmente legítimas, visando uma ação transformadora.

Objetivo: Unidade I - Módulo 1

Observação:

Arquivo: + Arquivo

Enviar Fechar

3 Finalmente, clique no botão **Enviar**.

Figura 17 – Tela de envio da atividade

Envio de Atividade

Unidade I - Módulo 1 - Atividade 1

Unidade I - Módulo 1
Atividade 1: Intervenções

Com base na discussão realizada no fórum e na leitura do texto "A importância da avaliação no contexto das políticas de saúde no Brasil", escolha três intervenções de seu local de trabalho que você gostaria de avaliar e associe com as concepções de avaliação discutidas. Explique por que você gostaria de avaliá-las e o que espera de sua avaliação.

Lembre-se de que avaliar consiste em fazer um julgamento de valor sobre uma intervenção ou qualquer um de seus componentes, com o emprego de dispositivos que permitam fornecer informações cientificamente válidas e socialmente legítimas, visando uma ação transformadora.

Objetivo: Unidade I - Módulo 1

Observação:

* Arquivo:

Após o envio da atividade, automaticamente ela aparece no histórico das atividades enviadas, que apresenta a situação (recebido) daquela atividade e a data de envio.

Figura 18 – Tela para visualizar situação das atividades

VIASK-F - Envio de Atividades - Google Chrome

viashead.fiocruz.br/VIASKF/envio_atividades/ Turma T4/13-AS-01-05

Atividade	Data de Envio
Unidade V - Módulo 2 - Atividade 1	03/08/2014
Avaliação da Unidade V (atribuição de nota)	11/08/2014
Unidade VI - Módulo 1 - Atividade 1	17/08/2014
Unidade VI - Módulo 2 - Atividade 1	24/08/2014
Unidade VI - Módulo 2 - Atividade 2	31/08/2014
Unidade VI - Módulo 2 - Atividade 3	07/09/2014
Unidade VI - Módulo 3 - Atividade 1	14/09/2014
Unidade VII - Módulo 1 - Atividade 1	21/09/2014
Avaliação da Unidade VI (atribuição de nota)	22/09/2014
Unidade VII - Módulo 1 - Atividade 2	28/09/2014
Unidade VII - Módulo 2 - Atividade 1	12/10/2014
Envio do TCC para leitura do tutor	02/11/2014
Avaliação da Unidade VII (atribuição de nota)	03/11/2014
Envio do TCC em forma final	11/01/2015

Atividades Enviadas

Atividade	Situação	Data de Envio
Unidade VII - Módulo 3 - Atividade 1	Recebido	31/01/2014 16:16
Unidade I - Módulo 2 - Atividade 2	Corrigido	28/01/2014 09:00
Unidade I - Módulo 3 - Atividade 1	Corrigido	27/01/2014 13:31
Unidade I - Módulo 2 - Atividade 1	Corrigido	23/12/2013 14:45
Unidade I - Módulo 1 - Atividade 2	Corrigido	16/12/2013 16:07
Unidade I - Módulo 1 - Atividade 1	Corrigido	09/12/2013 10:27

O tutor, após analisar sua atividade, pode solicitar revisão. Quando isso ocorre, o sistema envia a você uma mensagem de e-mail solicitando que proceda à revisão e, com esse e-mail, vem também um comentário do seu tutor. Veja este exemplo:

Assunto: Viask: Revise a sua resposta

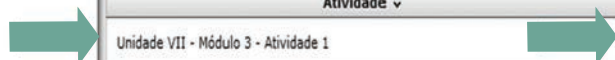
Mensagem:

Olá [Nome do Aluno]

Solicitamos que você revise e reenvie sua resposta para a avaliação [Nome da Avaliação], com o intuito de aprofundar o tema. Abaixo, seguem os comentários do seu tutor.

Comentário do tutor para o aluno.

Figura 19 – Tela para visualizar situação das atividades



Atividades Enviadas		
Atividade ↕	Situação ↕	Data de Envio ↕
Unidade VII - Módulo 3 - Atividade 1	Pendente 31/01/2014 16:20	31/01/2014 16:16
Unidade I - Módulo 2 - Atividade 2	Corrigido 28/01/2014 09:00	28/01/2014 08:50
Unidade I - Módulo 3 - Atividade 1	Corrigido 27/01/2014 13:31	26/01/2014 12:49
Unidade I - Módulo 2 - Atividade 1	Corrigido 23/12/2013 14:45	22/12/2013 20:21
Unidade I - Módulo 1 - Atividade 2	Corrigido 16/12/2013 16:07	15/12/2013 16:52
Unidade I - Módulo 1 - Atividade 1	Corrigido 09/12/2013 10:27	08/12/2013 18:23

- 1 A atividade aparecerá com *status* de “pendente” quando seu tutor solicitar a revisão.
- 2 Para reenviar uma atividade, clique sobre **Atividade Pendente**, procure o arquivo revisado, por meio do botão **Download**, e finalmente **Reenviar**.
- 3 Depois que clicar sobre a atividade pendente, aparecerá a seguinte tela, conforme a Figura 20:

Figura 20 – Tela de reenvio de atividade ao tutor

Histórico [X]

Unidade VII - Módulo 3 - Atividade 1

Data de Envio: 31/01/2014 - 16:16

Situação: Pendente

31/01/2014 - 16:20

Observação:

DDDDD

Comentário do Tutor:

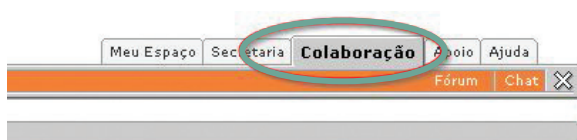
DDDDDDDD

[Reenviar] [Download] [X Fechar]

Grupo Colaboração

É neste grupo (Figura 21) que estão as ferramentas de comunicação interativas: o Fórum e o Chat.

Figura 21 – Colaboração, no menu de ferramentas



Importante!

Você poderá acessar as opções **Fórum** e **Chat** por meio dos comandos que estão disponíveis no lado direito da barra de ferramentas, como mostra a Figura 21.

Fórum

O Fórum é uma ferramenta de comunicação assíncrona que permite a publicação de mensagens a qualquer hora, podendo ser lida ou respondida pelos usuários da turma a qualquer momento, sem necessidade de estarem conectados simultaneamente.

A utilização dessa ferramenta tem a finalidade de promover a interação, potencializando a aprendizagem de forma colaborativa, por intermédio da troca de mensagens como: perguntas, respostas, debates, negociações, consensos e sínteses de temas gerais ou focadas nas unidades de aprendizagem/partes do curso.

Lembramos apenas que deve ser respeitada a coerência entre o assunto e o contexto de cada fórum.

Para utilizar a ferramenta **Fórum**, você precisa clicar, no menu de ferramentas do Viask, o grupo **Colaboração** ⇒ **Fórum**.

Veja como proceder a fim de participar dos fóruns: criar um novo tópico e publicar mensagens.

Criar um novo tópico (somente para fóruns com estrutura de tópicos)

- 1 Para criar um novo tópico, você deverá entrar no fórum em que deseja criá-lo, lembrando que ele deve utilizar a estrutura de tópicos.

Para isso, clique no nome do fórum, conforme ilustrado na Figura 22.

Figura 22 – Lista de fóruns e a seleção de um fórum

Quando o fórum não for estruturado em tópicos, será apresentado o número de mensagens. Quando for estruturado em tópicos, será apresentado o número de tópicos. O sinal – informa que ainda não existem tópicos ou mensagens.

A Figura 23 mostra a janela que exibirá a lista de tópicos do fórum escolhido. Na figura, o fórum ainda não possui nenhum tópico criado.

- 2 Clique no botão **Novo tópico** , que aparece nas figuras 23 e 24.

Figura 23 – Tela utilizada para a criação de um novo tópico em um fórum

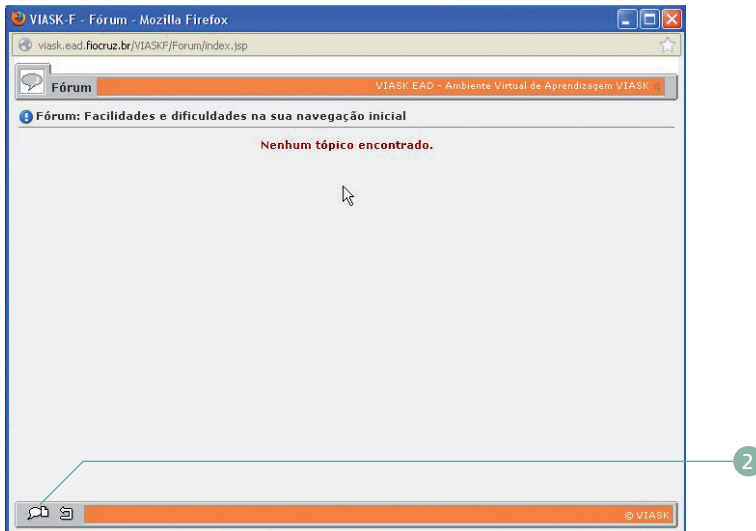


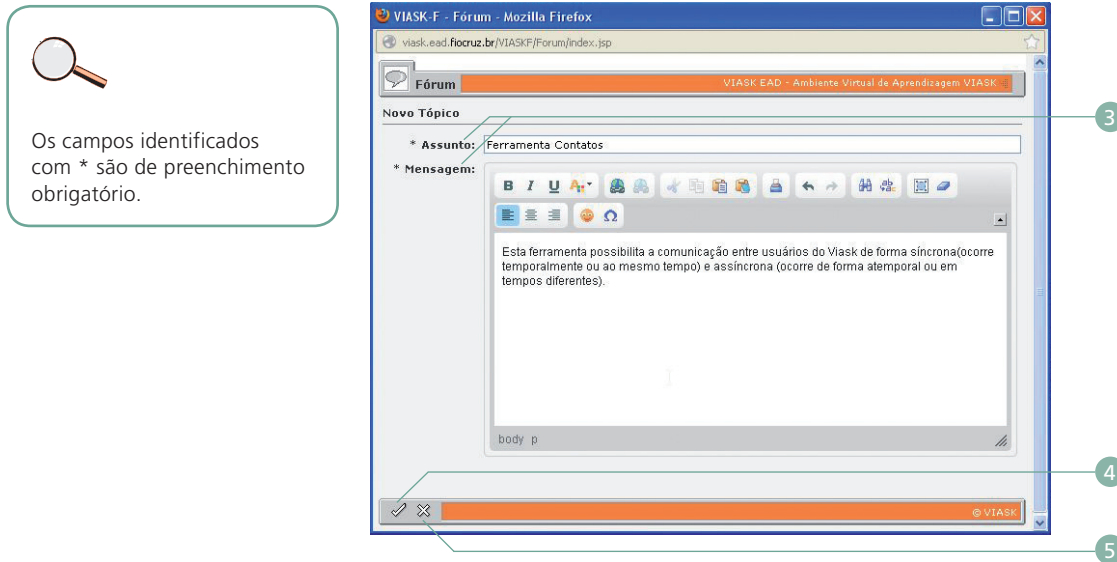
Figura 24 – Descrição do fórum por posicionamento do cursor



Ao posicionar o cursor sobre o nome do fórum, será mostrada sua descrição, conforme a Figura 24.

- 3 Na tela seguinte, você irá preencher os campos **Assunto** e **Mensagem**, com as informações devidas, conforme a Figura 25.

Figura 25 – Tela preenchida de criação de um novo tópico



4 Para criar, clique no botão **Confirmar** .

5 Para cancelar, clique no botão **Cancelar** .

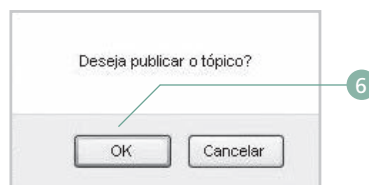
Importante!

Você pode utilizar recursos de edição em sua mensagem como: estilos de texto, numeração e marcação, localização, alinhamento, caracteres especiais, entre outros, utilizando os botões disponíveis no campo Mensagem.

Não exagere na utilização desses recursos, pois eles reduzem consideravelmente o espaço que você tem para a escrita da sua mensagem, porque incluem códigos HTML (Hyper Text Markup Language) que não são visíveis durante a sua edição.

O sistema pede para confirmar a criação do tópico, conforme a Figura 26.

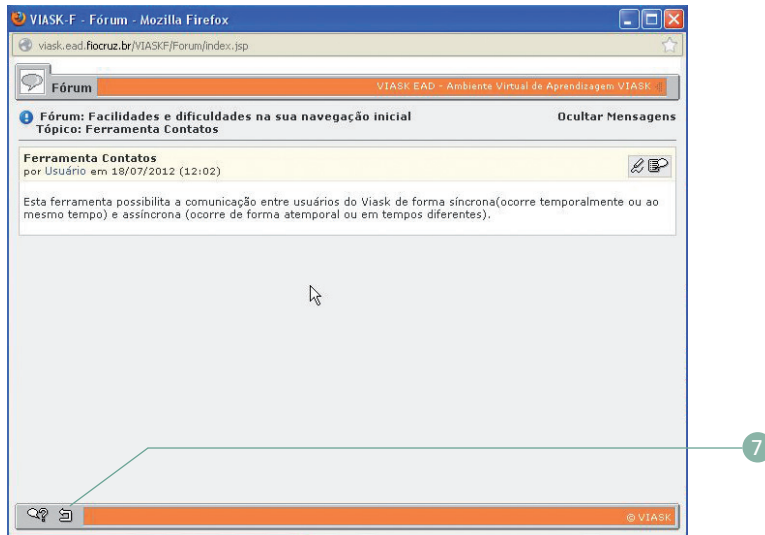
Figura 26 – Tela de confirmação da publicação de um tópico



- 6 Para criar, clique no botão OK. Senão, clique no botão Cancelar.

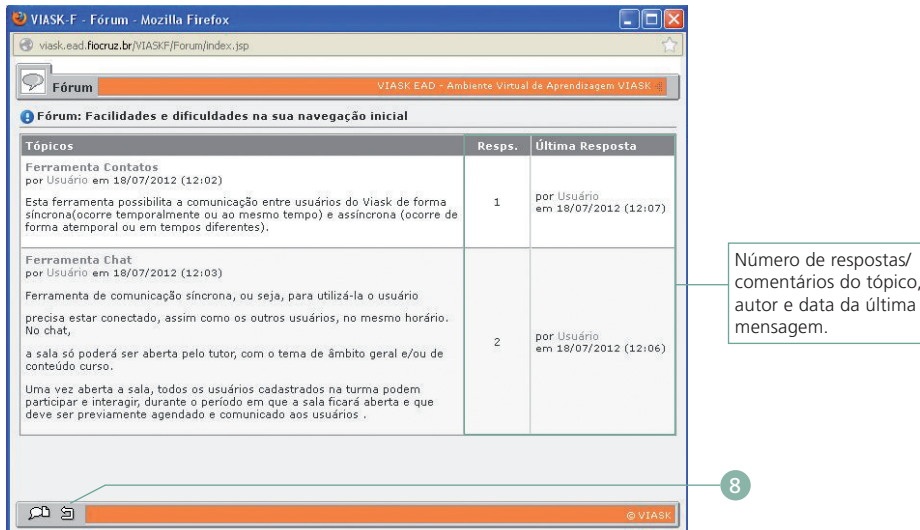
Após criar o novo tópico, ele será apresentado com destaque como a primeira mensagem (de provocação) daquele tópico, conforme a Figura 27.

Figura 27 – Tela do novo tópico criado



- 7 Para retornar à lista de tópicos, clique no botão Voltar . Assim, você retornará à listagem de tópicos do fórum escolhido, conforme a Figura 28.

Figura 28 – Lista de tópicos de um fórum e seleção de um tópico

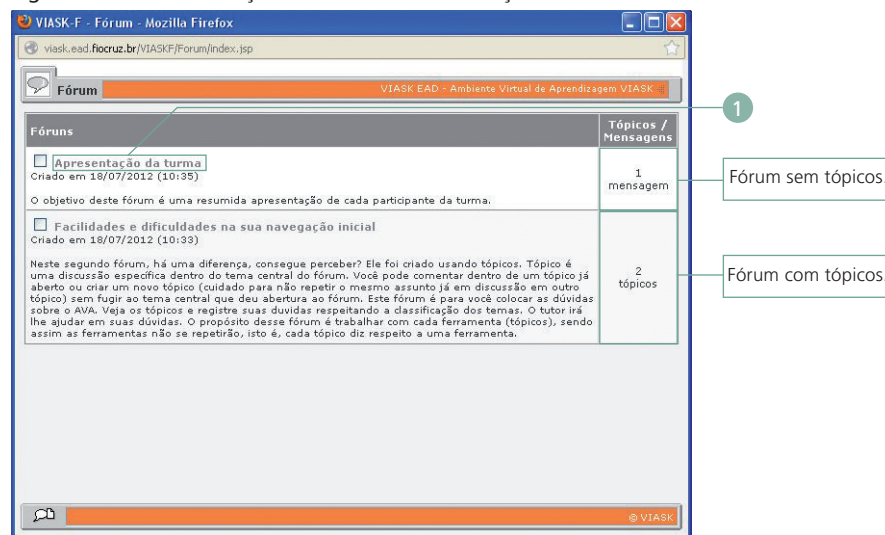


- 8 Para retornar à lista de fóruns, clique no botão **Voltar** . Você retornará à lista de fóruns, conforme a Figura 29.

Publishar uma nova mensagem

- 1 Para publicar uma nova mensagem, você deverá, primeiro, entrar no fórum escolhido, apresentado na Figura 29.

Figura 29 – Lista e seleção de fóruns com a seleção de um deles

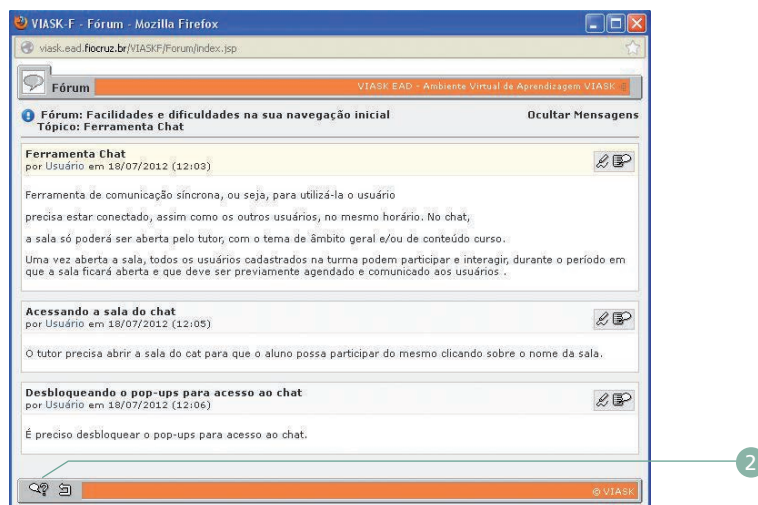


Se o fórum for estruturado em tópicos, entre no tópico do fórum em que deseja criar a mensagem. Para isso, clique no título do tópico do fórum, conforme a Figura 28. A Figura 30 mostra a janela com as mensagens do tópico escolhido anteriormente.

Figura 30 – Tela de mensagens do tópico de um fórum estruturado em tópicos

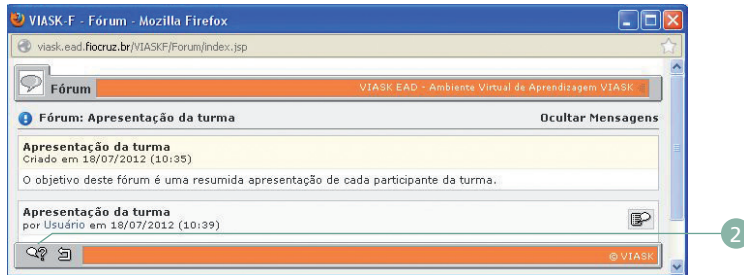


Se o fórum for estruturado em tópicos, a primeira mensagem é o próprio tópico do fórum que funciona como mensagem de provocação à discussão.



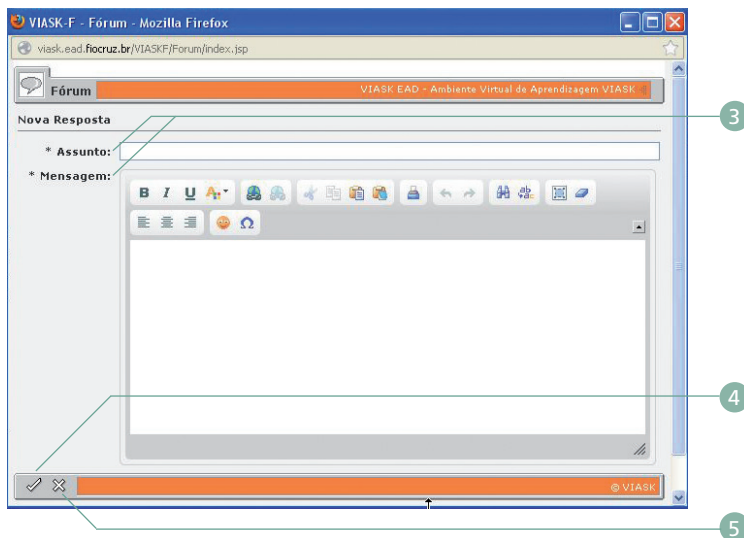
No caso do fórum não estruturado em tópicos, ao entrar no fórum escolhido, será mostrada diretamente a janela com a lista de mensagens, conforme a Figura 31.

Figura 31 – Tela de mensagens de um fórum sem estrutura de tópico



- 2 Clique no botão **Responder tópico** que aparece na Figura 30 ou **Responder fórum** que aparece na Figura 31.
- 3 Na nova tela, você irá preencher os campos Assunto e Mensagem com as informações devidas, conforme Figura 32.

Figura 32 – Tela preenchida para a criação de uma mensagem



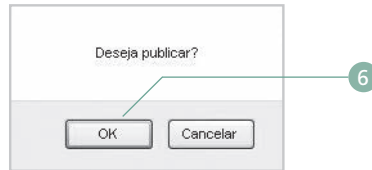
Os campos identificados com * são de preenchimento obrigatório.

- 4 Para publicar, clique no botão **Confirmar** .
- 5 Para cancelar, clique no botão **Cancelar** .

O sistema pede para confirmar a publicação, conforme a Figura 33.

- 6 Para publicar, clique no botão **OK**. Senão, clique no botão **Cancelar**.

Figura 33 – Tela de confirmação da publicação de uma mensagem



Após publicar a nova mensagem, ela será listada na tela de mensagens com as outras mensagens já publicadas.

Ocultar e Mostrar Mensagens

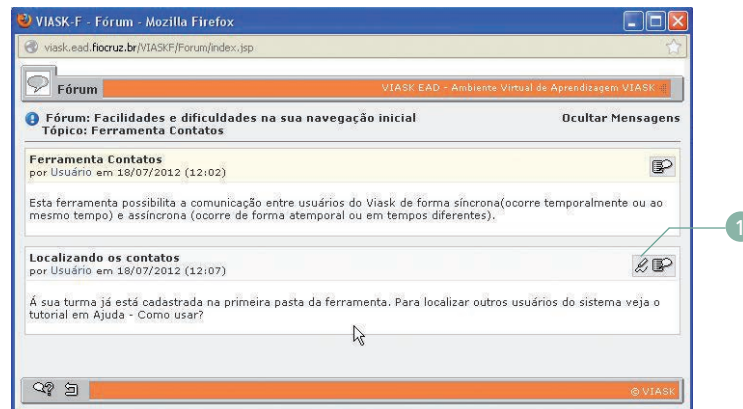
Para alterar o modo de visualização das Mensagens, ocultando o texto e mantendo apenas o assunto, o autor, a data e a hora da criação, basta clicar em **Ocultar Mensagens**, que fica no canto superior direito da janela. E, para visualizar novamente o texto das mensagens, você deve clicar em **Mostrar Mensagens**.

Editar Mensagem

Após publicar uma Mensagem, o botão **Editar** ✎ ficará disponível por dez minutos para você realizar pequenas modificações na sua mensagem. Cabe lembrar que o tempo para a edição da mensagem não é de dez minutos. Esse tempo é apenas para a disponibilização do botão **Editar**.

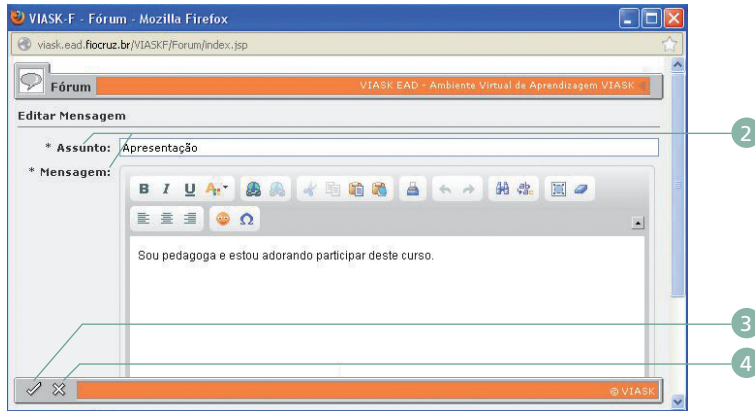
- 1 Para editar uma mensagem, clique no botão **Editar** ✎, caso ele ainda esteja disponível, conforme a Figura 34.

Figura 34 – Editar uma Mensagem



- 2 Faça as modificações nos campos **Assunto** e **Mensagem** de acordo com a sua vontade, conforme a Figura 35.

Figura 35 – Editando uma Mensagem



Os campos com * são de preenchimento obrigatório e não podem ficar vazios.

- 3 Para confirmar as modificações, clique no botão **Confirmar** .
- 4 Para cancelar, clique no botão **Cancelar** .

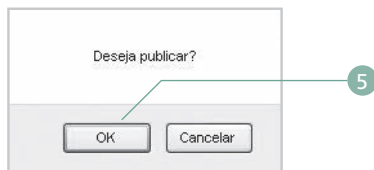
Importante!

Não há limite estipulado de tempo para alterar o texto, mas os outros usuários estarão visualizando a mensagem tal como foi publicada antes.

O sistema pede para confirmar a publicação da mensagem editada, conforme a Figura 36.

- 5 Para publicar, clique no botão **OK**. Senão, clique no botão **Cancelar**.

Figura 36 – Confirmação da publicação de uma mensagem editada

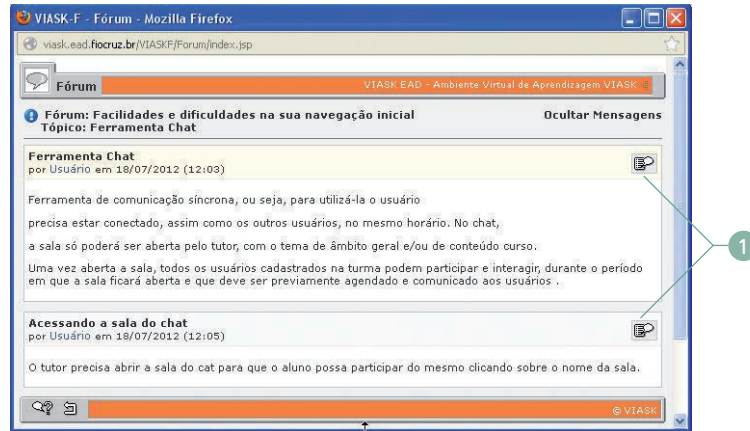


Após confirmar a publicação da mensagem editada, ela será listada na tela com as demais.

Comentar uma Mensagem

- 1 Para comentar uma mensagem, você deve clicar no botão **Comentar** , que fica no canto superior direito da mensagem que deseja comentar, conforme a Figura 37.

Figura 37 – Ícone Comentar uma Mensagem



Importante!

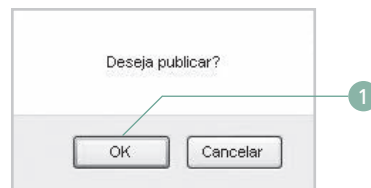
Recomendamos a utilização do botão **Comentar**  pelo tutor, principal moderador, de modo a facilitar a interação da discussão temática.

Na tela seguinte, você irá preencher o campo **Mensagem** com o comentário.

Para publicar, clique no botão **Confirmar** . Para cancelar, clique no botão **Cancelar** . O sistema pede para confirmar a publicação do comentário, conforme a Figura 38.

- 1 Para publicar, clique no botão **OK**. Senão, clique no botão **Cancelar**.

Figura 38 – Confirmação da publicação de um comentário



Após publicar o novo comentário, ele será listado na tela de mensagens com as outras mensagens já publicadas.

Ver mensagens comentadas

Para visualizar todos os comentários de uma mensagem, clique no botão **Comentários** , localizado ao lado do botão **Comentar** , caso ele exista.

Chat

Ferramenta de comunicação síncrona, ou seja, para utilizá-la, os usuários precisam estar conectados no mesmo horário. No Chat, a sala só poderá ser aberta pelo tutor, com um tema de âmbito geral e/ou de conteúdo do curso.

Uma vez aberta a sala, todos os usuários cadastrados na turma podem participar e interagir durante o período em que a sala fica aberta. O chat deve ser previamente agendado e comunicado aos usuários.

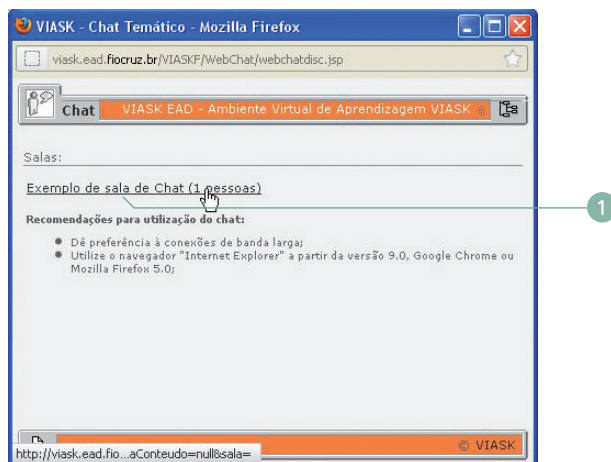
Para utilizar essa ferramenta, clique no menu de ferramentas do Viask, no grupo **Colaboração** ⇒ **Chat**.

Veja, agora, como deverá proceder para acessar a sala e enviar mensagens.

Acessar sala de Chat

- 1 Para acessar uma sala de Chat, você precisa, inicialmente, clicar sobre a sala que deseja, como mostra a Figura 39.

Figura 39 – Tela para acessar a sala de Chat desejada

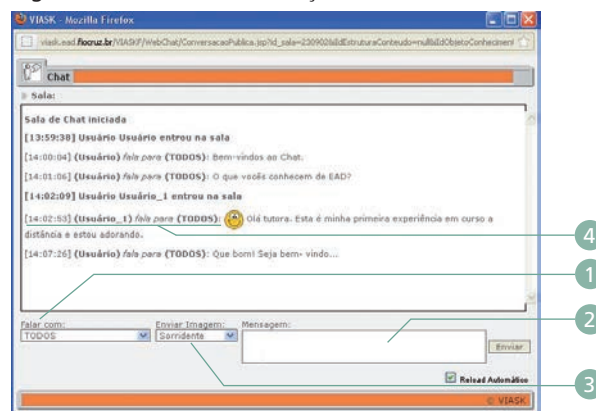


Importante!

- Caso apareça nessa janela a mensagem “Pop-up bloqueado. Para exibir esta pop-up ou opções adicionais, clique aqui...”, então você deve clicar sobre a barra e escolher “Sempre permitir pop-ups deste site...”. Caso contrário, você não conseguirá acessar essa ferramenta.
- Toda a conversa da sala de bate-papo é armazenada no sistema e poderá ser recuperada por você e pelo tutor na ferramenta **Log Chat**.

A partir daí, a janela de conversação do Chat estará aberta (Figura 40).

Figura 40 – Tela de conversação do Chat



Enviar mensagem

Para enviar mensagem, quando estiver participando de uma sala de chat, você deve fazer o seguinte:

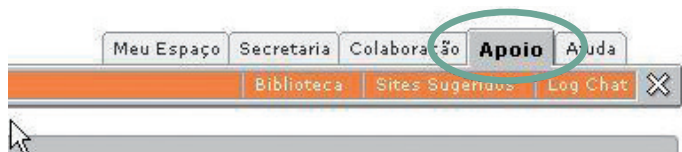
- 1 No campo **Falar com** (Figura 40), selecione o usuário para quem deseja enviar a mensagem. Caso não selecione, assume-se que a mensagem é para todos.
- 2 Preencha o campo **Mensagem** com o que pretende escrever.
- 3 Se desejar enviar uma imagem com sua mensagem, selecione o campo **Enviar imagem**.
- 4 A mensagem enviada aparece na parte central da janela indicando: horário do envio, por quem e para quem ela foi enviada.

Essa janela não deverá ser fechada enquanto você quiser participar do chat. Você pode minimizá-la clicando em .

Grupo Apoio

Em ferramentas, no grupo de apoio (Figura 41), você poderá acessar as seguintes opções: Biblioteca, Sites Sugeridos e Log Chat.

Figura 41 – Grupo Apoio, no menu de ferramentas



Biblioteca

É a opção que possibilita visualizar o material complementar do curso.

Esse material é colocado à sua disposição pela coordenação do curso, orientadores de aprendizagem, tutores e assessoria pedagógica.

Os tipos de mídia aceitos pela biblioteca são arquivos de documentos, imagens, áudios ou vídeo pequenos, sendo organizados em pastas específicas.

Você poderá copiar os arquivos para sua máquina, a fim de acessá-los quando desejar e sem estar conectado ao ambiente.

Para utilizar a ferramenta **Biblioteca**, clique no menu de ferramentas do Viask, no grupo **Apoio** ⇒ **Biblioteca**.

Importante!

Evite colocar arquivos grandes. No máximo de até 10 Mb.

Você vai encontrar o link biblioteca em três áreas do Viask: Biblioteca Virtual na grade de navegação (material complementar do curso), no grupo **Meu Espaço/Biblioteca Pessoal** (material organizado pelo aluno) e no grupo **Apoio/Biblioteca** (material organizado pelo tutor e de interesse da turma). Veja o Quadro 1.

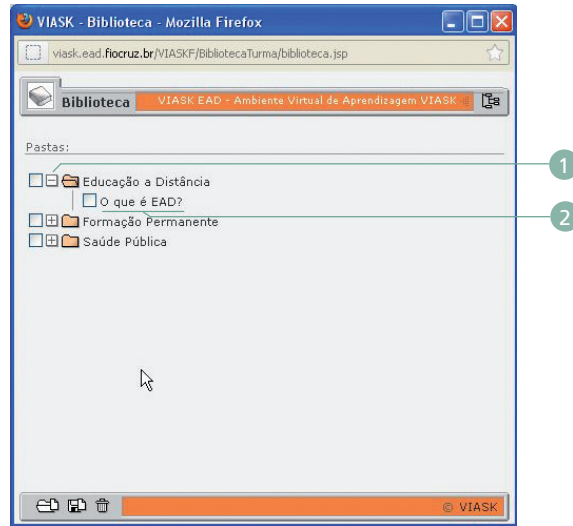
Quadro 1 – As três bibliotecas do Viask

Biblioteca Virtual na grade de navegação	Biblioteca no grupo Meu Espaço/Biblioteca Pessoal	Biblioteca no grupo Apoio/Biblioteca
Alimentada pela coordenação do curso e onde você encontrará o material complementar do curso.	Alimentada pelo próprio usuário, onde é possível armazenar o material organizado pelo usuário.	Alimentada pelo tutor, onde você encontrará o material organizado e de interesse da turma.

Visualizar informações do arquivo

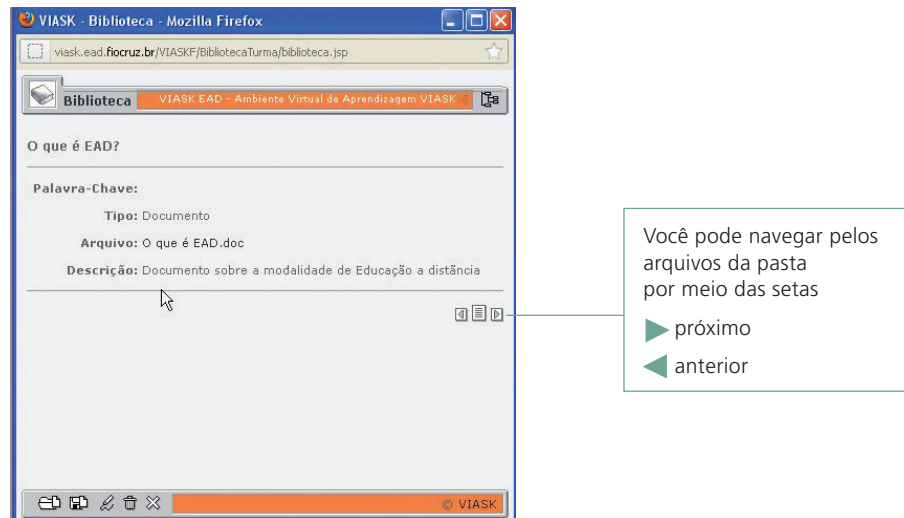
- 1 Aqui você pode visualizar as informações de um arquivo clicando no botão , de modo a expandir a pasta que contém o arquivo desejado (Figura 42).
- 2 Logo após, clique no arquivo que deseja visualizar.

Figura 42 – Tela para visualizar informações de um arquivo



Depois de clicar no arquivo desejado, aparecerá uma nova tela (Figura 43) que mostra detalhes desse arquivo.

Figura 43 – Tela que mostra detalhes do arquivo procurado

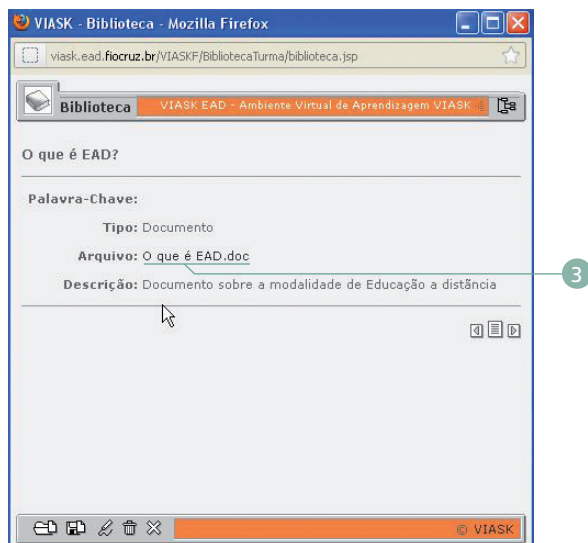


Abrir ou copiar um arquivo

O ambiente virtual de aprendizagem de seu curso possibilita que você copie um arquivo da **Biblioteca**.

- 1 Para tanto, basta clicar no botão , a fim de expandir a pasta que contém o arquivo, conforme a Figura 42.
- 2 Depois, clique no próprio arquivo desejado.
- 3 A partir de seu comando anterior, surgirá uma nova tela (Figura 44), na qual você deverá clicar sobre o nome do arquivo que deseja copiar.

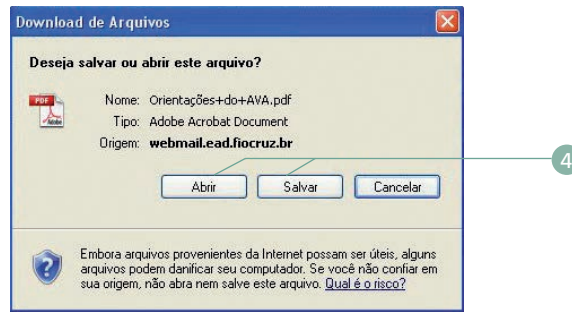
Figura 44 – Tela para selecionar o arquivo que deseja copiar



Feito isso, o sistema abrirá uma janela, dando a opção para você apenas salvar o arquivo ou, então, abri-lo (Figura 45).

- 4 É aqui que você poderá escolher entre abrir o arquivo ou salvá-lo. Se desejar salvá-lo, indique o local adequado: computador, *pen drive* ou outro.

Figura 45 – Janela para o usuário abrir ou salvar o arquivo



Sites Sugeridos

Aqui, você poderá visualizar links e páginas interessantes relacionadas aos cursos sugeridos pelo tutor.

Para utilizar a ferramenta **Sites Sugeridos**, clique no menu de ferramentas do Viask, no grupo **Apoio** ⇒ **Sites Sugeridos**.

Importante!

Você vai encontrar o link **sites** em duas áreas do Viask: no grupo **Meu Espaço/Sites Favoritos** (sites organizados pelo usuário) e nesse grupo **Apoio/Sites Sugeridos** (sites organizados pelo tutor e que são de interesse da turma).

Log Chat

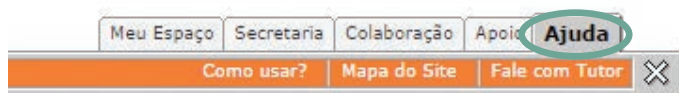
Aqui, você poderá visualizar os debates ocorridos nos chats já realizados na sua turma.

Para utilizar a ferramenta **Log Chat**, clique no menu de ferramentas do Viask, no grupo **Apoio** ⇒ **Log Chat**.

Grupo Ajuda

Neste grupo (Figura 46), você encontrará um glossário do ambiente para sempre recorrer em caso de dúvida operacional. Nos itens que seguem, você terá informações sobre: Como usar?, Mapa do Site e Fale com o Tutor.

Figura 46 – Grupo Ajuda, no menu de ferramentas



Como usar?

É o tutorial *on-line* do Viask, em que você encontrará informações básicas sobre como operar as ferramentas.

Para utilizar essa ferramenta, é necessário clicar no menu de ferramentas do Viask, no grupo **Ajuda** ⇒ **Como usar?**

Mapa do Site

Consiste em um mapa para você visualizar todas as ferramentas e acessá-las diretamente a partir dele. Para utilizá-lo, clique no menu de ferramentas, no grupo **Ajuda** ⇒ **Mapa do Site**.

O Mapa do Site aparecerá na tela em que antes estava o Mural.

Fale com o Tutor

Permite aos alunos o esclarecimento de dúvidas com o tutor.

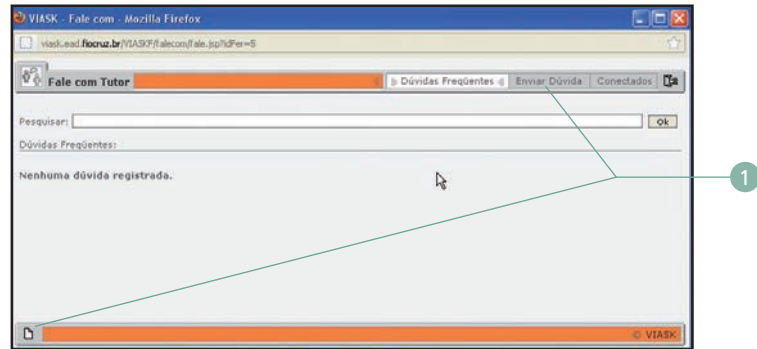
Para utilizar essa ferramenta, clique no menu de ferramentas do Viask, no item **Ajuda** ⇒ **Fale com o Tutor**.

Observe como proceder para enviar uma dúvida para o tutor, pesquisar dúvida, visualizar dúvida frequente e visualizar se o tutor está conectado, permitindo iniciar um bate-papo.

Envio de dúvida para o tutor

- 1 Inicialmente, clique no botão **Nova Dúvida**  ou, então, no item **Enviar Dúvida**, como mostra a Figura 47.

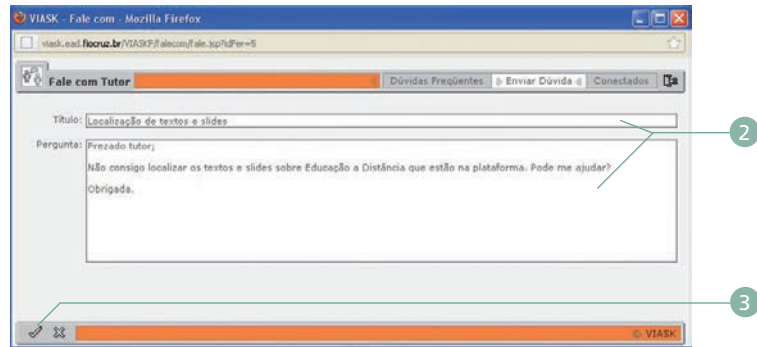
Figura 47 – Tela inicial para o envio de dúvidas ao tutor



2 Feito isso, preencha os dados da dúvida (Figura 48).

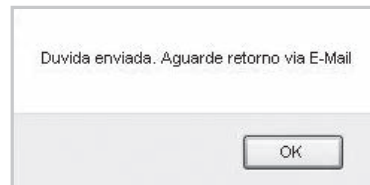
3 Em seguida, clique no botão **Confirmar** .

Figura 48 – Tela de envio da dúvida do aluno ao tutor



Ao enviar a sua dúvida para o tutor, na tela do computador, aparecerá uma janela de confirmação do envio (Figura 49). Para fechar a janela, clique em **Ok**.

Figura 49 – Janela de confirmação de envio da dúvida



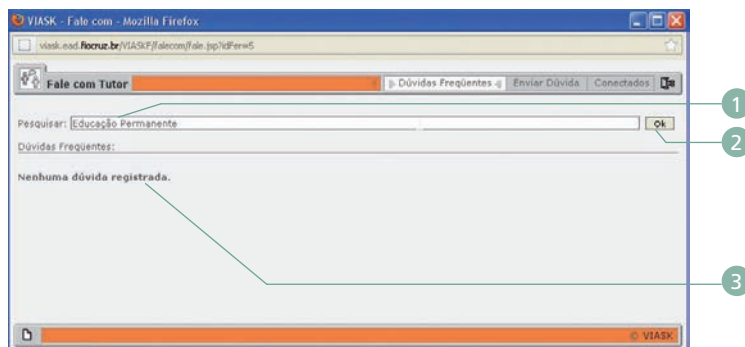
Pesquisar dúvida

Você pode pesquisar a dúvida na tela mostrada a seguir (Figura 50).

Para tanto, deverá:

- ❶ Preencher o campo **Pesquisar** com uma palavra-chave.
- ❷ Clicar no botão **Ok**.
- ❸ O resultado da pesquisa aparecerá na parte inferior da janela.

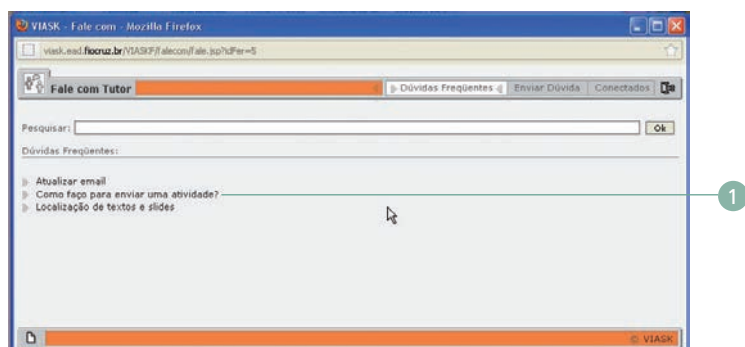
Figura 50 – Tela destinada à pesquisa de dúvida



Visualizar dúvida frequente

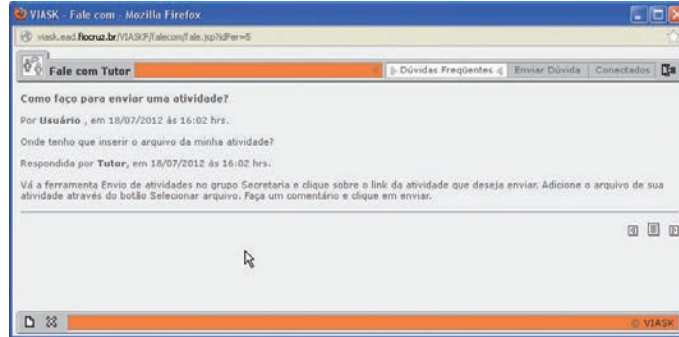
- ❶ Para visualizar uma dúvida frequente, você deve clicar em uma das dúvidas listadas na tela (Figura 51).

Figura 51 – Tela para visualizar dúvida frequente



Depois disso, abrirá uma janela com a resposta à dúvida procurada (Figura 52).

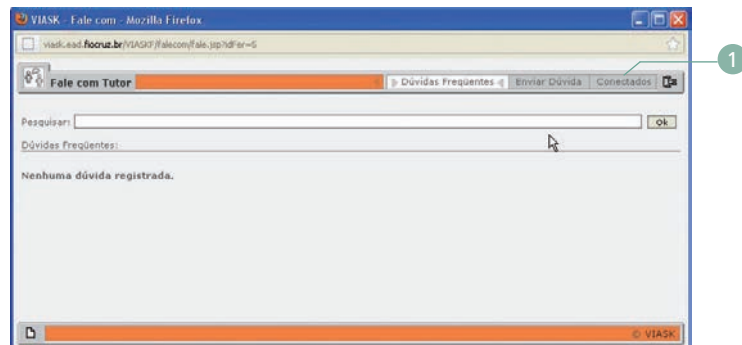
Figura 52 – Tela com a resposta à dúvida



Visualizar tutor conectado

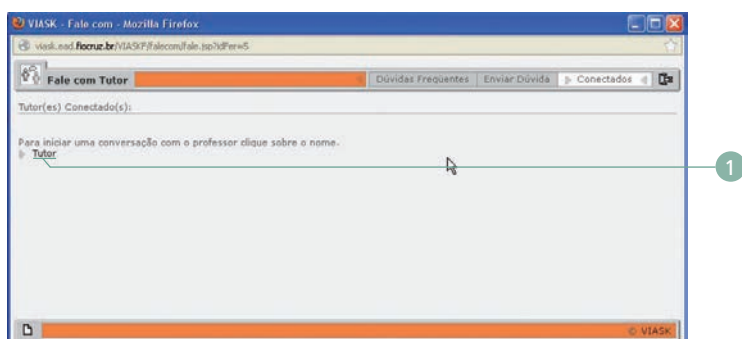
- 1 Ao clicar em **Conectados**, na tela que segue (Figura 53), você poderá visualizar o tutor conectado.

Figura 53 – Tela para localizar tutor conectado



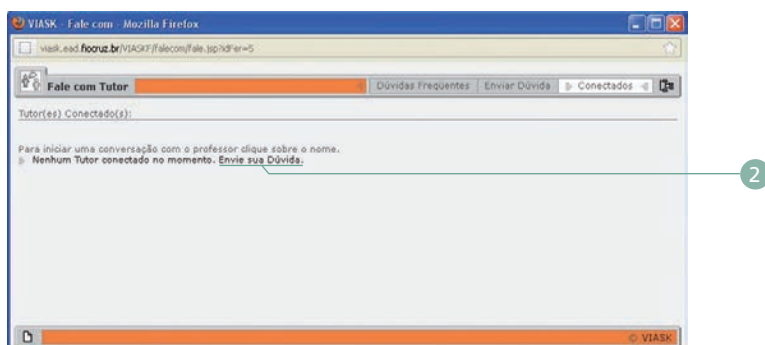
A partir daí, uma janela (Figura 54) mostrará a lista de todos os tutores conectados naquele momento.

- 1 Caso haja algum tutor conectado no momento, você poderá iniciar um bate-papo com ele clicando sobre o nome do tutor.

Figura 54 – Janela que mostra os tutores conectados naquele momento (tutor *on-line*)

- 2 Caso não haja nenhum tutor conectado no momento, clique em **Envie sua dúvida** (Figura 55) e siga as orientações contidas no item **Envio de dúvida para o tutor**, já citado anteriormente.

Figura 55 – Janela que mostra os tutores conectados naquele momento (nenhum tutor conectado no momento)



Você e os demais alunos que participam deste curso em todo o Brasil compõem o banco de dados administrado pela Educação a Distância da ENSP/Fiocruz, no Rio de Janeiro. Mudanças de endereço não comunicadas, indicação de e-mail ou códigos de endereçamento postal (CEP) incorretos impedem as comunicações necessárias e acarretam dificuldades no momento de certificação.

Esperamos que essas orientações possam ajudá-lo na utilização do ambiente virtual de aprendizagem. Nossa intenção foi apresentar as possibilidades operacionais que as ferramentas oferecem, facilitando assim a sua aproximação com o ambiente nesse início de curso.

Esse e qualquer outro ambiente de aprendizagem requer dedicação e muita prática. Caberá a você, em seu plano de estudos do curso, reservar um tempo semanal para o aprimoramento do uso do ambiente.

Configurações recomendadas para a utilização do Viask

Item	Detalhamento
1. Sistemas Operacionais	O Viask é compatível com os três sistemas operacionais mais utilizados: MS Windows®, Mac OS® e Linux.
2. Navegadores (Browsers)	O Viask suporta os navegadores mais utilizados: o Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera e outros, desde que permitam javascript e cookies. Recomendamos a utilização das últimas versões dos navegadores. Importante: o navegador tem que estar com o bloqueador de pop-up desativado para o Viask.
3. Resolução de tela	A resolução mínima de tela adotada pelo Viask é 800 por 600.
4. Velocidade de conexão	Em linhas discadas, a velocidade mais comum é 56 kbps, mas é possível encontrar conexões com 33 kbps. O Viask trabalha preferencialmente com banda larga, sendo viável para acesso discado a velocidade de 56 kbps; porém, esta velocidade dificulta a visualização de algumas mídias (vídeos, PDFs) disponibilizadas no AVA, com tamanho superior a 1 MB.
5. Programas e plug-ins	Para acessar os conteúdos disponibilizados no ambiente, é necessário que você possua os seguintes plug-ins: Adobe Flash Player® e Adobe Reader®.

Referências

ARRUDA, S. M.; CHAGAS, J. Normas de referências e de citações: complementos para publicações. In: GLOSSÁRIO de biblioteconomia e ciências afins: português–inglês. Florianópolis: Cidade Futura, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 14724:2011*.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 6023*: informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 10520*: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

BASTOS, A. M. L. et al. (Org.). *Teoria e prática dos conselhos tutelares e conselhos dos direitos da criança e do adolescente*: caderno do aluno: orientações para o curso. Rio de Janeiro: EAD/ENSP/Fiocruz, 2009.

BONFIM, M. I. R. M. *Formação docente em educação profissional técnica na área da saúde*: caderno do tutor. Rio de Janeiro: EAD/ENSP/Fiocruz, 2007.

BRASIL. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. Universidade Aberta do Brasil. Brasília, DF: Capes, [2018]. Disponível em: <http://www.capes.gov.br/uab?view=default>. Acesso em: 4 jan. 2019.

BRASIL. Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 23 dez. 1996. Disponível em: <<http://www.cefetce.br/Ensino/Cursos/Medio/Lei.htm>>. Acesso em: 17 jul. 2009.

CAPES/MEC. Universidade Aberta do Brasil. Disponível em: <http://www.capes.gov.br/uab?view=default>. Acesso em 04 de janeiro de 2019.

ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA. Regulamento de ensino da ENSP. Rio de Janeiro: ENSP, 2015.

ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA. Orientações para elaboração de trabalhos de conclusão de curso (TCC). Versão provisória. Rio de Janeiro: ENSP, 2016.

FOLHA DE SÃO PAULO. Reportagem. 30/09/2017.

FREIRE, P. A *importância do ato de ler*: em três artigos que se completam. 23. ed. São Paulo: Cortez, 1989.

GATTI, B. [Depoimento]. In: ELES tentam fazer a roda girar. *Folha de S. Paulo*, São Paulo, 30 set. 2017. Especial Gestão Escolar, p. 7.

LIBANIO, J. B. *Introdução à vida intelectual*. São Paulo: Loyola, 2001.

MOREIRA, Herivelto. *Metodologia da pesquisa para o professor pesquisador*. Rio de Janeiro: Lamparina, 2008.

OLIVEIRA, S. C.; LUCENA FILHO, G. J. L. Animação de fóruns virtuais de discussão: novo caminho para a aprendizagem em EAD via web. *Renote: novas tecnologias n educação*, Porto Alegre, v. 4, n. 2, dez. 2006. Disponível em: <<http://www.cinted.ufrgs.br/renote/dez2006/artigosrenote/25159.pdf>>. Acesso em: 21 set.2013.

PERROTA, C. (Coord.). *Formação pedagógica em educação profissional na área de saúde: enfermagem: guia do aluno*. 2. ed. rev. e ampl. Brasília, DF: Ministério da Saúde/Secretaria de Gestão de Investimentos em Saúde/Projeto de Profissionalização dos Trabalhadores da Área de Enfermagem: Fiocruz, 2002.

ROCHA, A. B. [Depoimento]. In: ELES tentam fazer a roda girar. *Folha de S. Paulo*, São Paulo, 30 set. 2017. Especial Gestão Escolar, p. 5.

SANTOS, H. et al. (Org.). *Caderno do aluno: orientações e metodologia da pesquisa*. Rio de Janeiro: Fiocruz/Ensp, 2009.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Laboratório de Educação a Distância. *Manual de operações do ambiente VIASK (Virtual Institute of Advanced Studies Knowledge)*. Florianópolis, [200-].

Formato: 20,5 x 26cm
Tipografia: *Meridien LT Std* e *Frutiger Lt Std*
Papel do Miolo: *Offset 90g/m²*
Papel e Acabamento Capa: *Triplex LD 250g/m²*
Ctp Digital: Coan Indústria Gráfica
Impressão e acabamento: Coan Indústria Gráfica

Rio de Janeiro, maio de 2019.

...mer
...o por testemunh
...; tanto quanto a
...seus filhos por me
...compromisso
...os in
...os ro
...ro, nunca
...perda. Do
...Não praticarei

...a casa, aí entra
...os prazeres do an
...são e no convív
...vir este jurame
...mens; se
...ia, e t
...por testem

...Estimar, tanto
...meus bens; Ter s
...eração e nem comp
...re e os discípulos ins
...poder e ent

...conselho
...a vida
...arte

...toda a casa, aí entra

...dos prazeres do, pior, co

...profissão e no convívio da socied

...este jurame com fidelidad

...ns; se eu r e me afastar ou

...testemur todos os deuses e



Ministério da Saúde
FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz



Ministério da
Saúde



ISBN 978-85-8432-064-6



9 788584 320646