
EDITAL

CURSO DE QUALIFICAÇÃO EM AVALIAÇÃO EXTERNA DE ACREDITAÇÃO INSTITUCIONAL DE OUVIDORIAS DO SUS

Parceria Institucional

Coordenação-Geral: Sandra Aparecida Venâncio de Siqueira

Coordenação-Adjunta: Murilo da Conceição Cunha Wanzeler, Fernando Manuel Bessa
Fernandes e José Inácio Jardim Motta

Publicado em 10 de Julho de 2018.

A Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca (ENSP) da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), em parceria com a Secretaria de Gestão Participativa do Ministério da Saúde (SGEP/MS), tornam públicas, por meio deste instrumento de divulgação, as normas do processo de seleção para as vagas de alunos do CURSO DE QUALIFICAÇÃO EM AVALIAÇÃO EXTERNA DE ACREDITAÇÃO INSTITUCIONAL DE OUVIDORIAS DO SUS.

1. OBJETIVOS DO CURSO

A melhoria dos serviços de saúde prestados no SUS à população coloca o desafio de fortalecimento da gestão de qualidade dos processos de trabalho. A garantia de direitos e a incursão para melhoria das ações e serviços de saúde se colocam como centrais para a qualidade das ouvidorias do SUS. Neste sentido, a institucionalização da acreditação de ouvidorias dos SUS, cujo objeto é o trabalho, seus meios e motivações no SUS, se apresenta como um desafio estratégico e ao mesmo tempo, um dispositivo de fortalecimento do SUS.

O curso parte de conhecimentos prévios esperados dos alunos, em termos de avaliação, inovação, EPS, gestão pública, participação e controle social, princípios da administração pública e pesquisa social, que serão avaliados no processo de inscrição e seleção do candidato. Tais conhecimentos prévios serão explorados no processo de formação, como referência teórica, como base de reflexão para que o aluno compreenda e exerça a função de avaliador externo no âmbito do Sistema Nacional de Acreditação das Ouvidorias dos SUS.

A presente proposta de qualificação se insere no esforço de formar profissionais de nível superior no campo da avaliação externa, com vistas à acreditação institucional de ouvidorias do SUS, dando, através da formação, bases para a sustentabilidade e funcionamento da entidade acreditadora, no sistema de acreditação de ouvidorias do SUS. De natureza independente, esta entidade atua na construção coletiva de padrões de referência, apoio à gestão da qualidade do trabalho de ouvidorias e, avaliação externa e decisão de acreditação de ouvidorias.

Dentro dessa perspectiva o curso objetiva preparar o estudante para a prática de avaliação externa em acreditação institucional de ouvidorias do SUS, a partir:

- Compreensão das diretrizes e objetivos de acreditação e de avaliação externa de ouvidorias do SUS;
- Planejamento e programação de avaliação externa;
- Desenvolvimento de processo de avaliação externa em prática de ouvidorias do SUS;
- Elaborar síntese da prática de avaliação externa para gestão coletiva de qualidade de ouvidorias do SUS.

2. PERFIL DO CANDIDATO

O curso se destina a profissional de nível superior, com experiência em educação, saúde e/ou avaliação e conhecimento de ouvidoria do SUS.

2.1 Pré requisitos:

2.1.1. O candidato tem que dispor de computador pois terá momentos de debates e construção *on line* com os professores;

2.1.2. Disponibilidade de tempo para participar de 03 (três) momentos presenciais do curso e campo de prática, sob orientação, segundo disposto no item 5 deste Edital.

3. DESCRIÇÃO DO CURSO

O curso assenta-se no problema da ausência de sistema de avaliação e monitoramento da qualidade dos processos de trabalho e de gestão do trabalho das ouvidorias públicas em saúde no Brasil, de maneira integrada e sistemática. Problema este identificado no projeto de pesquisa "Percepção das Ouvidorias Municipais e Estaduais do SUS acerca da Resolutividade das Ouvidorias", desenvolvido pela equipe de pesquisa do DCS/ENSP/FIOCRUZ e DOGES/SGEP/MS, no período de 2014 e 2015.

O curso está organizado em 03 (três) unidades de aprendizagem, cujas sequências de atividades dão sustentação aos objetivos e conteúdos, como segue:

Unidade de Aprendizagem 1 – Preparação, princípios, valores e fluxos da acreditação para realizar avaliação externa e elaborar relatórios:

- Debater e participar da política, diretrizes e objetivos da acreditação institucional de ouvidorias do SUS;
- Definir objetivos de avaliação externa de ouvidorias do SUS;
- Explicitar elementos do planejamento e programação na visita de avaliação externa;
- Expressar processo decisório da equipe de avaliação externa;

- Definir mecanismos de informação e comunicação da visita de avaliação externa.

Unidade de Aprendizagem 2 - Desenvolvimento de prática de avaliação externa:

- Estabelecer mecanismos de comunicação com ouvidoria em acreditação;
- Realizar planejamento e programação, visita de avaliação externa e elaborar relatório parcial;
- Explicitar aspectos relacionais envolvidos na prática de avaliação externa;
- Definir ambiente virtual de aprendizagem e repositório de informações e comunicação web;

Unidade de Aprendizagem 3 - Síntese da preparação e do desenvolvimento da prática de avaliação externa:

- Apresentar para debate relatório de avaliação externa;
- Conceituar avaliação e avaliação externa no contexto da acreditação institucional e para ouvidorias do SUS;
- Avaliar o trabalho de avaliação externa e de integração entre as unidades de aprendizagem.

4. VAGAS

4.1. Serão oferecidas 21 (vinte e uma) vagas;

4.2. De forma a assegurar que a totalidade das vagas seja preenchida, serão elaboradas duas listagens. A de candidatos titulares e a de candidatos suplentes, ambas, em ordem decrescente;

4.3. Os candidatos selecionados como suplentes, desde já, têm ciência de que somente serão convocados diante da vacância dentre os candidatos titulares.

5. REGIME E DURAÇÃO DO CURSO

5.1 O curso possui carga horária total de 135 (cento e trinta e cinco) horas, distribuídas da seguinte maneira:

- De 03 a 05 de setembro de 2018. Três dias em sala de aula. De 06 a 28 de setembro em campo de prática, sob orientação e uso de ambiente virtual de aprendizagem, para preparação de avaliação externa em acreditação de ouvidorias do SUS, totalizando 60 (sessenta) horas;

- De 02 a 04 de outubro de 2018. Três dias de atividades em ouvidorias do SUS. De 05 a 31 de outubro de 2018 em campo de prática, sob orientação e uso de ambiente virtual de aprendizagem, para combinação de agenda e elaboração de relatório final de avaliação externa - 40 (quarenta) horas;

- Dias 06 e 07 de novembro de 2018. Dois dias em sala de aula. De 08 a 23 de novembro em campo de prática, sob orientação e uso de ambiente virtual de aprendizagem, para

produção de síntese do processo de avaliação externa e elaboração de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) – 35 (trinta e cinco) horas.

OBSERVAÇÃO: a Coordenação disponibilizará no primeiro momento presencial o detalhamento da programação das atividades com os dias e horários.

5.2. O curso obedecerá o seguinte cronograma:

Período do curso: 03/09/2018 a 23/11/2018;

Início do curso: 03/09/2018;

Período de elaboração do TCC: 08 a 23/11/2018;

Término do curso: 23/11/2018 (data final de entrega do TCC).

6. INSCRIÇÃO

De 10/07 a 24/07/2018.

O procedimento de inscrição requer 02 (dois) momentos: primeiro, o preenchimento do formulário eletrônico disponível na Plataforma SIGAEPS, conforme subitem 6.1 e, posteriormente, o envio de toda a documentação exigida, conforme subitem 6.2.

6.1. Procedimentos para inscrição

Todas as informações referentes ao processo seletivo poderão ser obtidas na Plataforma SIGAEPS (www.sigaeps.fiocruz.br > Inscrição>Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca> Curso de Qualificação em Avaliação Externa de Acreditação Institucional de Ouvidorias do Sus).

O candidato deverá preencher, imprimir e assinar o formulário eletrônico de inscrição disponível na Plataforma SIGAEPS e, posteriormente, enviar juntamente com toda a documentação exigida via Correios (Sedex) ou entregá-la pessoalmente no Serviço de Gestão Acadêmica, no endereço constante no item 13 deste edital.

ATENÇÃO: a inscrição na Plataforma SIGAEPS (preenchimento do Formulário de Inscrição) deverá ser efetuada impreterivelmente até às 23h59min do dia **24/07/2018**. E o envio/entrega da documentação poderá ser feito até o dia **25/07/2018**. Inscrições enviadas/entregues após o dia **25/07/2018** não serão aceitas.

OBSERVAÇÃO: a documentação que for entregue pessoalmente no Serviço de Gestão Acadêmica deverá estar em envelope lacrado e não haverá conferência da mesma, no ato da entrega.

6.2. São documentos exigidos na inscrição:

- a. Formulário Eletrônico de Inscrição assinado;
- b. *Curriculum vitae* atualizado;
- c. Carta de Liberação da Instituição de Origem (independente do regime de horário) na qual fique claro o interesse institucional em indicar e liberar o candidato, assinada pela chefia imediata, declarando ciência e concordância para participação em tempo integral do candidato nas atividades do curso. No caso de não possuir vínculo, o candidato deverá informar por escrito, através de uma carta de próprio punho;
- d. Memorial. Relato comprovado da experiência de atuação no Sistema Único de Saúde nos âmbitos da Gestão e/ou da Atenção em Saúde e/ou do Controle Social e/ou da formação e sua relação com as questões colocadas pelo trabalho em avaliação de ouvidorias, na intenção de participação no curso e de sua disponibilidade para realizar as atividades no curso;
- e. Fotocópia **autenticada** e legível do diploma de graduação (frente e verso na mesma folha). Os candidatos que ainda não possuem diploma de graduação deverão apresentar declaração de conclusão de curso, informando data da colação de grau, **já realizada**, em papel timbrado, devidamente carimbada e assinada. A data desta declaração não poderá ultrapassar o período de 02 (dois) anos anteriores à data de divulgação do presente documento. Neste caso, será necessária a apresentação de declaração em que também constem a Portaria de Reconhecimento do Curso e a data de sua publicação no Diário Oficial da União. No caso de candidato que tenha obtido sua graduação no exterior, deverá apresentar cópia autenticada de seu diploma devidamente revalidado por universidade brasileira;
- f. Fotocópia **autenticada** e legível da carteira de identidade em que conste o campo naturalidade (frente e verso na mesma folha);
- g. Fotocópia legível do CPF (frente e verso na mesma folha). Dispensado caso conste o número na carteira de Identidade;
- h. Uma fotografia 3x4, recente, com o nome completo do candidato escrito no verso. Não será considerada foto escaneada;
- i. Fotocópia legível da certidão de casamento, caso haja mudança de nome em relação ao diploma de graduação;

OBSERVAÇÕES:

- O candidato deverá utilizar a Lista de Checagem de Documentos exigidos na inscrição (controle exclusivo do candidato), **ANEXO I**, para certificar-se que todos os documentos exigidos na inscrição serão enviados;
- As fotocópias devem ser encaminhadas em papel A4 na cor branca.

6.3. A ENSP/Fiocruz não se responsabilizará por inscrição via *internet* não recebida por motivos de ordem técnica dos computadores, falhas de comunicação, congestionamento das linhas de comunicação, bem como outros fatores que impossibilitem a transferência dos dados;

6.4. O candidato, ao enviar a documentação requerida, responsabilizar-se-á pela veracidade de todas as informações postadas;

6.5. Homologação das inscrições

a) É de exclusiva responsabilidade do candidato acompanhar a divulgação das inscrições homologadas e não homologadas. Entende-se por inscrição homologada aquela que, após analisada, está em conformidade com os documentos exigidos no Edital;

b) No dia **13/08/2018** será disponibilizada na Plataforma SIGAEPS (www.sigaeps.fiocruz.br) a lista dos candidatos cujas inscrições foram homologadas ou não;

c) Inscrições com documentação incompletas não serão aceitas;

d) Não serão fornecidas informações por telefone.

7. SELEÇÃO

De 14 a 16/08/2018.

7.1. Será realizada por uma Comissão de Seleção definida pela Coordenação do curso e consistirá na análise de *Curriculum Vitae* e do Memorial;

7.2. Neste procedimento avaliativo, serão utilizados os seguintes critérios de pontuação:

7.2.1. Avaliação do *Curriculum vitae* atualizado: pontuação máxima: 4,0 (quatro) pontos, conforme os critérios descritos abaixo:

a) Curso de pós-graduação (*stricto sensu* ou *lato sensu*) mencionado no *currículo* nas áreas de planejamento, e/ou gestão, e/ou avaliação em saúde, e/ou saúde

pública/coletiva. Totalizando o máximo de 2,0 (dois) pontos; sendo atribuído um ponto para cada pós-graduação mencionada;

b) Vinculação de trabalho do candidato com instituições atuantes na área de Avaliação e/ou Ouvidoria do SUS. Pontuação máxima: 2,0 (dois) pontos.

7.2.2. Memorial redigido pelo próprio candidato, expondo sua experiência profissional, sua intenção e disponibilidade de participação no curso. Pontuação máxima: 6,0 (seis) pontos.

ASPECTOS A SEREM AVALIADOS NO MEMORIAL	VALOR
1. Argumentação	1,5
2. Encadeamento e articulação de ideias	1,5
3. Clareza da narrativa	1,5
4. Expectativas e intencionalidade em participar do curso	1,0
5. Disponibilidade para dedicação às atividades exigidas pelo curso	0,5
Total de pontos	6,0

7.3. Critérios de classificação

A classificação final dos candidatos será baseada no somatório dos itens acima e será selecionado o candidato que obtiver nota igual ou superior a 6.0 (seis).

O desempate entre candidatos com a mesma pontuação se dará pelos critérios e ordem abaixo relacionados:

- 1º) Maior pontuação no memorial;
- 2º) Maior pontuação *Curriculum vitae*;
- 3º) Candidato com maior idade.

7.4. O resultado da seleção será divulgado em **16/08/2018**, após às 14 horas, na Plataforma SIGAEPS (www.sigaeps.fiocruz.br). Não serão fornecidas informações por telefone;

7.5. O candidato que se julgar prejudicado, após a divulgação do resultado do processo seletivo, poderá recorrer através de solicitação de recurso dirigido à Comissão de Seleção do curso. O formulário deverá ser individual e devidamente fundamentado com a indicação precisa dos motivos em que o candidato se julgar prejudicado;

7.5.1. Para recorrer o interessado deverá encaminhar o formulário de recurso (**ANEXO II**) para o *e-mail* recurso@ensp.fiocruz.br fazendo constar de maneira inequívoca que está recorrendo ao resultado publicado. Favor informar o nome do curso no campo “assunto” e constar no corpo da mensagem a solicitação de confirmação pelo Serviço de Gestão Acadêmica do recebimento do recurso;

7.5.2. As solicitações de recurso serão aceitas nos dias **17 e 20/08/2018**;

7.5.3. Em nenhuma hipótese será aceito pedido de reconsideração da decisão tomada pela Coordenação do curso em relação ao recurso;

7.5.4. O resultado dos recursos será divulgado no dia **22/08/2018** após às 14 horas, na Plataforma SIGAEPS (www.sigaeps.fiocruz.br). Não serão fornecidas informações por telefone;

7.6. Resultado final da seleção

O resultado final da seleção será divulgado na Plataforma SIGAEPS (www.sigaeps.fiocruz.br), no dia **22/08/2018**, após às 14 horas. Não serão fornecidas informações por telefone.

8. MATRÍCULA

Nos dias **23 e 24/08/2018** os candidatos selecionados deverão confirmar sua participação no curso e encaminhar Termo de compromisso e Termo de autorização (disponibilizados no resultado final) para o *e-mail* acompanhamento@ensp.fiocruz.br .

Os candidatos selecionados que deixarem de enviar a confirmação por *e-mail* serão considerados desistentes. No dia **27/08/2018** os candidatos suplentes serão convocados e deverão na mesma ocasião confirmar a participação de maneira a garantir o preenchimento das vagas.

9. BOLSAS DE ESTUDO E HOSPEDAGEM

9.1. As despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação para os 03 (três) momentos presenciais serão custeadas pelo curso;

9.2. A ENSP não oferece bolsas de estudo.

10. LOCAL DA REALIZAÇÃO DO CURSO

O local de realização dos encontros presenciais da primeira e da terceira Unidades de Aprendizagem do curso será Brasília. Nas dependências da Fundação Oswaldo Cruz -

FIOCRUZ. Avenida L3 Norte, S/N - Campus Universitário Darcy Ribeiro (UNB), DF, 70910-900. A sala será informada na divulgação do resultado final da seleção.

Parte da segunda Unidade Aprendizagem do curso será realizada de forma descentralizada, segundo data, hora e divisão de grupos feito pela coordenação do curso, nos seguintes lugares: Ouvidorias da SESA Maranhão (em São Luiz), da SESA Pará (em Belém) e da SESA Paraná (em Curitiba). Ouvidorias da SMS de Natal/RN (em Natal), da SMS São Paulo/SP (em São Paulo), da SMS de Jataí/GO (em Jataí). E Ouvidoria do Grupo Hospitalar Conceição - GHC (em Porto Alegre).

11. TITULAÇÃO

A ENSP outorgará certificado de Curso de Qualificação Profissional aos alunos que cumprirem os requisitos do Regulamento de Ensino da ENSP.

12. DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. O candidato será responsável por qualquer erro ou omissão no preenchimento do formulário eletrônico de inscrição ou por prestação de declaração falsa;

12.2. O cronograma, desde o lançamento do edital até o início do curso, está disponível no (ANEXO III);

12.3. A inscrição neste curso expressa a concordância do candidato com os termos do presente edital;

12.4. Serão autorizadas matrículas simultâneas em dois cursos de Qualificação Profissional desde que não ocorram horários sobrepostos;

12.5. Serão autorizadas matrículas simultâneas em cursos de Pós-graduação *Lato Sensu* e de Qualificação Profissional, desde que não ocorram horários sobrepostos;

12.6. Casos omissos serão analisados pela Coordenação do Curso;

12.7. A ENSP/Fiocruz se reserva no direito de corrigir eventuais erros neste edital;

12.8. A documentação encaminhada pelos candidatos não selecionados poderá ser retirada pelos mesmos ou por representante formalmente autorizado, no Serviço de Gestão Acadêmica, no prazo de até 03 (três) meses após a publicação do resultado final da seleção, objeto deste instrumento de divulgação, mediante prévio agendamento pelo e-mail pseletivo@ensp.fiocruz.br. A partir deste período os documentos serão fragmentados.;

13. ENDEREÇO PARA ENVIO E ENTREGA DA DOCUMENTAÇÃO/OUTRAS INFORMAÇÕES

a) Entrega de documentos para inscrição

Fundação Oswaldo Cruz

Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca/Fiocruz

Serviço de Gestão Acadêmica

CURSO DE QUALIFICAÇÃO EM AVALIAÇÃO EXTERNA DE ACREDITAÇÃO INSTITUCIONAL DE OUVIDORIAS DO SUS

Rua Leopoldo Bulhões, 1480 – Edifício Prof. Joaquim Alberto Cardoso de Melo – 1º andar,
sala 106 - 21041-210 - Manguinhos - Rio de Janeiro - RJ

Tel.: (21) 2598-2318 / 2598-2951

E-mail: pseletivo@ensp.fiocruz.br

Horário de atendimento ao público: 8h30min às 16h30min

Homepage: <http://www.ensp.fiocruz.br>

b) Confirmação da Matrícula

Conforme descrito item 8 do Edital

E-mail: acompanhamento@ensp.fiocruz.br

Tel.: (21) 2598-2917 / 2598-2484

I. LISTA DE CHECAGEM DE DOCUMENTOS EXIGIDOS NA INSCRIÇÃO (controle exclusivo do candidato)

II. FORMULÁRIO PARA PEDIDO DE RECURSO

III. CRONOGRAMA

ANEXO I

LISTA DE CHECAGEM DE DOCUMENTOS EXIGIDOS NA INSCRIÇÃO (controle exclusivo do candidato)

- ☐ Formulário Eletrônico de Inscrição assinado;
- ☐ *Curriculum vitae* atualizado;
- ☐ Carta de Liberação da Instituição de Origem (independente do regime de horário) na qual fique claro o interesse institucional em indicar e liberar o candidato, assinada pela chefia imediata, declarando ciência e concordância para participação em tempo integral do candidato nas atividades do curso. No caso de não possuir vínculo, o candidato deverá informar por escrito, através de uma carta de próprio punho.
- ☐ Memorial. Relato comprovado da experiência de atuação no Sistema Único de Saúde nos âmbitos da Gestão e/ou da Atenção em Saúde e/ou do Controle Social e/ou da formação e sua relação com as questões colocadas pelo trabalho em avaliação de ouvidorias, na intenção de participação no curso e de sua disponibilidade para realizar as atividades no curso.
- ☐ Fotocópia autenticada e legível do diploma de graduação (frente e verso na mesma folha). Os candidatos que ainda não possuem diploma de graduação deverão apresentar declaração de conclusão de curso, informando data da colação de grau, já realizada, em papel timbrado, devidamente carimbada e assinada. A data desta declaração não poderá ultrapassar o período de 02 (dois) anos anteriores à data de divulgação do presente documento. Neste caso, será necessária a apresentação de declaração em que também constem a Portaria de Reconhecimento do Curso e a data de sua publicação no Diário Oficial da União. No caso de candidato que tenha obtido sua graduação no exterior, deverá apresentar cópia autenticada de seu diploma devidamente revalidado por universidade brasileira;
- ☐ Fotocópia autenticada e legível da carteira de identidade em que conste o campo naturalidade (frente e verso na mesma folha);
- ☐ Fotocópia legível do CPF (frente e verso na mesma folha). Dispensado caso conste o número na carteira de Identidade;
- ☐ Uma fotografia 3x4, recente, com o nome completo do candidato escrito no verso. Não será considerada foto escaneada;
- ☐ Fotocópia legível da certidão de casamento, caso haja mudança de nome em relação ao diploma de graduação;

ANEXO II

FORMULÁRIO PARA PEDIDO DE RECURSO

NOME: _____

Justificativa do pedido de recurso:

Resposta ao pedido de recurso:

ANEXO III

CRONOGRAMA

ETAPAS DO PROCESSO	PERÍODO
PUBLICAÇÃO DO EDITAL	10/07/2018
INSCRIÇÃO	10 a 24/07/2018
PRAZO MÁXIMO PARA POSTAGEM/ENTREGA DA DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA NA INSCRIÇÃO	25/07/2018
DIVULGAÇÃO DAS INSCRIÇÕES HOMOLOGADAS E NÃO HOMOLOGADAS	13/08/2018
PERÍODO DE SELEÇÃO	14 a 16/08/2018
DIVULGAÇÃO DO RESULTADO DA SELEÇÃO	16/08/2018
PRAZO PARA RECURSO DO RESULTADO DA SELEÇÃO	17 e 20/08/2018
DIVULGAÇÃO DO RESULTADO DO RECURSO DA SELEÇÃO	22/08/2018
DIVULGAÇÃO DO RESULTADO FINAL	22/08/2018
CONFIRMAÇÃO DE MATRÍCULA DOS CANDIDATOS SELECIONADOS	23 e 24/08/2018
CONVOCAÇÃO DE CANDIDATOS SUPLENTE PARA MATRÍCULA	27/08/2018
CONFIRMAÇÃO DA MATRÍCULA DE CANDIDATOS SUPLENTE	27/08/2018
INÍCIO DO CURSO	03/09/2018

O cronograma poderá sofrer alterações no decorrer do curso, as quais serão publicadas na Plataforma SIGA EPS (www.sigaeps.fiocruz.br).