

**UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE – UFF**  
**ESCOLA DE ENFERMAGEM AURORA DE AFONSO COSTA – EEAC**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM**  
**MESTRADO PROFISSIONAL EM ENSINO NA SAÚDE**

**TÍTULO:** TECNOLOGIAS DIGITAIS NA EDUCAÇÃO PERMANENTE: BLOG, UM INSTRUMENTO DE ORIENTAÇÃO DOS SERVIÇOS DA RAPS.

Linha de pesquisa: Educação Permanente em Saúde.

**RESUMO:**

Os materiais aqui apresentados são produtos da pesquisa intitulada “Educação Permanente: Promotora de Tecnologias Gerenciais para Articulação da Rede de Atenção Psicossocial (RAPS)” e tem como objetivo geral, instrumentalizar a equipe multiprofissional da Rede de Atenção Psicossocial, com materiais que auxiliem o manejo cotidiano dos portadores de saúde mental a partir da reflexão sobre as possibilidades proporcionadas pela Educação Permanente em Saúde. Através da construção de um material organizativo para a Rede de Atenção Psicossocial deste território. Destacando a potência de um trabalho colaborativo com os diferentes níveis hierárquicos das organizações de saúde.

Palavras chave: Equipe de Assistência ao Paciente. Serviços de Saúde. Integralidade em Saúde

## INTRODUÇÃO

A trajetória histórica da assistência ao portador de transtorno mental aponta os caminhos e os descaminhos desta modalidade de assistência à saúde, nos levando a refletir sobre a qualidade dos serviços prestados a essa população.

Não é de hoje que discutimos sobre a necessidade de qualificação dos serviços de saúde, com foco na melhoria da assistência e da prestação de serviços. Apesar de muito utilizado, o termo “qualidade” é de difícil mensuração devido aos critérios individuais e conceituais de cada sujeito envolvido.

De acordo com o dicionário Aurélio (online), etimologicamente, a palavra qualidade tem sua raiz no latim *qualitate* e significa “Característica particular de um objeto ou de um indivíduo; atributo que designa uma característica boa de algo ou de alguém; virtude ou dom; traço distintivo; aquilo que diferencia dos demais.

Para Volpato et al., (2009) nem sempre é possível transmitir o termo qualidade de forma clara e com o significado desejado, devido às várias formas de se definir conceitualmente qualidade.

Mezomo (2001), define qualidade como “[...]um conjunto de propriedades de um serviço (produto) que o tornam adequado à missão de uma organização concebida como resposta às necessidades e legítimas expectativas de seus clientes”.

Apesar disso, Munro (1994) descreve a prestação de serviços realizada pelo poder público como limitada, uma vez que tem seu foco na própria existência do serviço, deixando sua qualidade relegada a um segundo plano.

Portanto, a qualidade dos serviços pode ser percebida pelos clientes por meio dos seus componentes palpáveis e inpalpáveis. A palpabilidade de um serviço é o que não se consegue contestar, que está muito evidente, claro ou indiscutível. Do ponto de vista do usuário é algo concreto, aquilo que se vê e sente, como a aparência física dos equipamentos de saúde. Os componentes impalpáveis são a cortesia, a delicadeza, a educação, a gentileza e o vínculo (MEZOMO, 2001).

Desse modo por meio da implementação de atividades de educação permanente em saúde, foi possível realizar encontros para discussão do acesso dos portadores de transtorno mental deste município, com o objetivo de fortalecer o atual modelo de saúde focado na rede de atenção à saúde com ênfase na aproximação dos atores envolvidos e fortalecimento da RAPS.

Os participantes das discussão foram profissionais da saúde, assistência social, e representantes da sociedade em geral. Vimos assim que o Blog atenderia a demanda dos profissionais, mas que este ainda era distante da

realidade dos usuários. Assim foi proposto que além do Blog todo material que constasse no blog também deveria ser exposto em folder.

### **ROTEIRO DE CONSTRUÇÃO DO BLOG:**

- 1º- Criou-se uma conta no site <https://www.blogger.com>
- 2º- Compra do domínio Raps.saúdementalmesquita.com
- 3º- Ir para o menu suporte e clicar em Central de ajuda, para assistir o tutorial e o passo a passo para a formulação do blogger, e para conhecer o que o site oferece.
- 4º- Criado o blogger conforme as instruções, escolhe-se uma foto (ao invés de foto foi criado uma LOGO) e um nome para o Blogger. Denominado RAPS Mesquita.
- 5º- Construção do blog com os serviços de saúde mental do município de Mesquita.
- 6º- Construção de uma agenda vinculada à web com extensão ao Google Maps que permite inserção e localização das unidades que compõem a RAPS.
- 7º- Foi realizada a divulgação do produto no último encontro do grupo, foi disponibilizado na ocasião um endereço digital para acesso dos profissionais. Foi solicitado aos mesmos que embora fosse possível não divulgassem ainda o blogger, mas que o utilizassem para assim validar a viabilidade de implantação do produto.

A partir do desenvolvimento do blog, observou-se a necessidade de desenvolvimento de demais produtos além do fluxograma, dentre estes, o organograma, a descrição dos equipamentos e serviços municipais de saúde mental.

### **PÚBLICO ALVO:**

Gestores, profissionais da área de saúde, estudantes e usuários do SUS.

### **ABRANGÊNCIA DO PRODUTO:**

Mundial e nacional, uma vez que esse fluxo pode ser utilizado em qualquer lugar.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Compreendendo a importância RAPS como formador de recursos humanos na área da saúde mental e seu papel nas políticas que direcionam a assistência na atenção básica, temos como expectativa que os resultados desta pesquisa contribuam para que outros municípios, pautados nos conceitos estabelecidos na Política Nacional de Educação Permanente em Saúde, inclusive instituindo os Núcleos de Educação Permanente, obtenha auxílio a partir deste trabalho que conseguiu com êxito implementar na aproximação da RAPS por meio da Educação Permanente em Saúde que, por sua vez, demonstrou que as ações educativas podem e devem ser pautadas nas experiências dos trabalhadores e usuários no contexto do trabalho

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Departamento de Gestão da Educação em Saúde. Política Nacional de Educação Permanente em Saúde. – Brasília: Ministério da Saúde, 2009. Disponível em: <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/pacto\\_saude\\_volume9.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/pacto_saude_volume9.pdf)>; Acesso em 09 set. 2018.

MEZOMO JC. Gestão da Qualidade na Saúde: Princípios Básicos. REFERÊNCIAS São Paulo (SP): Manole; 2001.

MUNRO, A. C. M. Divergências Entre as Expectativas do Usuário e a Percepção da Gerência em Relação à Qualidade do Serviço. 1994. Dissertação (Mestrado em Marketing) — UFRGS, Porto Alegre. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/157998>>; Acesso em: 20 abr. 2004.

VOLPATO L. F., et al (2009). Avaliação da qualidade: a possibilidade do uso de uma ferramenta de avaliação no serviço de saúde pública. In: Pereira AC (org.). Tratado de Saúde Coletiva em Odontologia (pp. 111-130). Nova Odessa: Napoleão Ltda.

## APÊNDICES



Figura 1. Folder do Centro de Atenção Psicossocial de Mesquita (frente)



Figura 2. Folder do Centro de Atenção Psicossocial de Mesquita (verso)

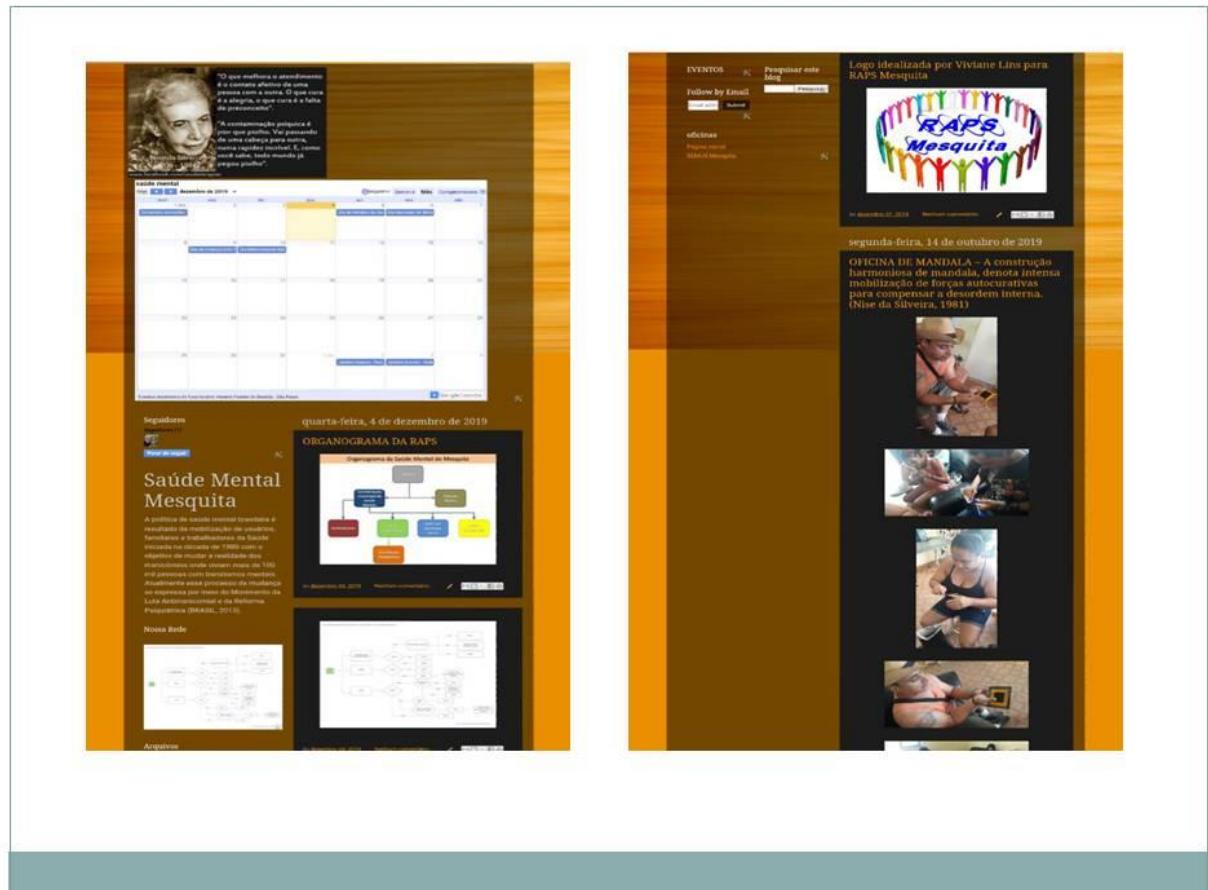


Figura 3. Imagem do Blog da Saúde Mental de Mesquita