

**MARIA SÍLVIA VALVERDE DE MORAES**

**O que você precisa saber sobre o processo de regulação de  
vagas hospitalares no SUS: um dispositivo de atenção e  
cuidado em saúde**

Produto Técnico em Educação apresentado para a defesa ao Programa de Pós-Graduação em Ciências da Saúde da Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre Profissional em Ensino em Ciências da Saúde.

Orientadora: Profa Dra Karina Franco Zihlmann

Coorientadora: Profa Dra Maria Cristina Mazzaia

SANTOS

2021

## **PRINCIPAIS DADOS TÉCNICOS SOBRE O PRODUTO TÉCNICO EM EDUCAÇÃO (PTE)**

1. Título do vídeo: O que você precisa saber sobre o processo de regulação de vagas hospitalares no SUS: um dispositivo de atenção e cuidado em saúde
2. Autores: Moraes, MSV; Mazzaia MC; Zihlmann, KF.
3. Tempo de duração: seis minutos.
4. Público-alvo: profissionais de saúde das diversas áreas de conhecimento e atuando em diferentes níveis de complexidade. Pode ser direcionado para diversos contextos regionais e nacionais, que adotem os procedimentos de regulação de vagas hospitalares em seus serviços de saúde.
5. Equipamentos/recursos necessários para produção: câmara do celular, tripé, computador, software de edição.
6. Participações (pessoas) no vídeo: apresentador (narração) e duas pessoas convidadas representando papéis (etapa 2).
7. Mídia de difusão do material produzido: plataforma do Youtube.
8. Roteiro do vídeo (Quadro 1)
9. Meio de acesso ao PTE: <https://www.youtube.com/watch?v=32qhiK634xU>
10. Como citar esse PTE:

*Moraes, MSV; Mazzaia MC; Zihlmann, KF. O que você precisa saber sobre o processo de regulação de vagas hospitalares no SUS: um dispositivo de atenção e cuidado em saúde. Produto Técnico em Educação [Mestrado Profissional em Ensino em Ciências da Saúde] – Universidade Federal de São Paulo, Santos; 2021.*

## RESUMO

**Introdução:** o processo de regulação é uma ação complexa que envolve aspectos objetivos e subjetivos, pois o profissional de saúde, diante das necessidades da população, pode ter que lidar com demandas e situações conflituosas e estressoras, o que leva à necessidade de formação contínua baseada nos princípios preconizados pelo SUS.

**Objetivos:** o objetivo deste PTE é promover ampliação do conhecimento e divulgação sobre o que são e como funcionam os processos de regulação de vagas hospitalares - dando visibilidade ao trabalho em si, bem como aos trabalhadores da saúde que atuam nessa área – contribuindo para humanização das ações e protagonismo dos envolvidos.

**Método:** baseado em uma pesquisa qualitativa e prospectiva realizada com trabalhadores do SUS do complexo regulador de vagas hospitalares, o presente PTE retoma os principais aspectos identificados na pesquisa de Mestrado Profissional realizada por Moraes (2021) intitulada “Regulação de vagas hospitalares: dispositivo de cuidado na perspectiva do trabalhador de saúde”. Nessa pesquisa constatou-se uma invisibilidade do trabalho realizado neste setor, além de dificuldades em ajustar a alta demanda por vagas em um cenário de pouca disponibilidade, o que favorece tensionamentos e dificuldade de comunicação entre profissionais e usuários. **Produto técnico em educação:** diante dos resultados da pesquisa de Moraes (2021) foi proposto um produto técnico de difusão na forma de um vídeo sobre o campo da regulação de vagas hospitalares. O público-alvo será os profissionais da rede de atenção em saúde, visando esclarecer dúvidas, processos e formas de comunicação facilitadoras para os processos de regulação da assistência, dando visibilidade e valorização ao serviço realizado pelo setor.

**PALAVRAS-CHAVE:** regulamentação governamental; regulação e fiscalização em saúde; Cuidado Integral em Saúde, produto técnico em educação (PTE).

# **1. APRESENTAÇÃO DO PRODUTO TÉCNICO EM EDUCAÇÃO**

Baseada na fala dos participantes da pesquisa de Mestrado, em contextualização com a realidade encontrada, pudemos observar que há uma relação importante com uma invisibilidade do setor de regulação, bem como uma certa “distorção” sobre as concepções do que são as ações desse setor.

Observou-se, portanto, que há necessidade de se produzir material técnico apropriado para difundir informação qualificada sobre o que é a regulação de vagas hospitalares e, como isso, de fato, se processa. Tal difusão de informação, segundo nossas observações, poderia ser dirigida, tanto à população em geral, quanto à própria equipe de saúde atuante nos diversos níveis de complexidade, pois os relatos dos participantes da pesquisa propiciaram antever que há uma invisibilidade generalizada sobre esse campo de ação em saúde, mesmo entre os profissionais que atuam na rede de atenção especializada.

Cientes disso, os autores dessa pesquisa entenderam como importante propor um produto técnico na forma de um vídeo educativo, a princípio, voltado para esclarecimento e informação para os diversos profissionais de saúde sobre o que é a regulação, seus valores e propostas e como ela funciona.

A proposta será produzir um vídeo simples e objetivo, que possa, da mesma forma, sensibilizar o público (profissionais da saúde) para a importância do campo da regulação. Inicialmente, propomos um vídeo com aproximadamente seis minutos de duração.

O vídeo produzido será disponibilizado para os serviços de saúde onde foi realizada essa pesquisa (Santos, Cubatão e Guarujá). O material também será disponibilizado em um canal do Youtube, de forma gratuita, para divulgação aberta na internet. Os pesquisadores ficarão disponíveis para os serviços de saúde que se interessarem pela temática em fazer uma palestra e, além de apresentar o vídeo, relatar os dados da pesquisa e, assim, colaborar com a difusão de informação qualificada sobre o assunto. O material também poderá ser disponibilizado para os municípios que desejarem trabalhar essa temática em oficinas de capacitação de profissionais (concursados, contratados ou residentes) em seus contextos de formação continuada.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

No Brasil, a assistência à saúde, mais do que um direito constitucional, é considerada um direito da cidadania, sendo de responsabilidade do Estado e das instituições democráticas, formadas por alianças políticas. Sendo assim, o Sistema Único de Saúde (SUS) é uma política pública construída em um contexto de dimensões políticas, tecnológicas, ideárias e sociais (Constituição, 1988).

A regulação em saúde consiste em uma das principais funções governamentais do Estado moderno. Os governos iniciaram suas atividades regulatórias antes mesmo de proporcionarem serviços de bem-estar social aos cidadãos. Ela busca definir limites entre a sociedade e o Estado, bem como entre o governo e o mercado na garantia dos direitos constitucionais. Busca critérios e decisões frente aos conflitos e à produção de hegemonias, o qual, em contextos democráticos e justos, visa estabelecer parâmetros no escopo das atividades privadas, bem como atender a demandas expressas pelos movimentos sociais. A Regulação se divide em três níveis: Regulação de Sistemas de Saúde, Regulação da atenção à saúde e Regulação do acesso à assistência (Santos, 2008).

A Regulação do acesso à assistência, consiste na ordenação e qualificação dos fluxos de acesso às ações e serviços de saúde, de modo a otimizar a utilização dos recursos assistenciais disponíveis e promover a transparência, a integralidade e a equidade no acesso às ações e aos serviços. Efetiva a necessidade do cidadão, por meio de atendimentos às urgências, consultas, exames, leitos e outros que se fizerem necessários, disponibilizando, no âmbito da regulação de Urgências e Emergências, em casos de internação hospitalar, os leitos referenciados na medida da gravidade/emergência das condições clínicas, da complexidade tecnológica e da resposta exigida (Brasil, 2004).

Um dos pontos principais do processo de regulação diz respeito a questão do “acesso”. Ao relacionar a regulação com os serviços de saúde, o acesso traduz-se em "porta de entrada", ou seja, é visto como o local de recepção do usuário no momento da exteriorização de sua necessidade e, de certa forma, determina quais e como serão os caminhos por ele percorridos no sistema em busca da resolução necessária. A regulação de leitos hospitalares estabelece o controle (de leitos e internações), facilitando o acesso com definição de fluxos, ofertando a atenção integral e proporcionando por completo o processo de integração da rede (Brasil, 2004).

As Centrais de Regulação realizam a interface com as unidades solicitantes; delineiam o perfil de complexidade da assistência no âmbito do SUS, administram e disponibilizam leitos de internação, segundo critérios preestabelecidos, avaliação clínica e protocolos que são instituídos pelo setor.

Outra questão a ser destacada é a equidade, que é um ponto de extrema importância e tem relações com a regulação da assistência à saúde, pois a mesma permite assegurar que se atinjam os objetivos sociais do sistema de saúde, equilibrando as deficiências entre oferta e demanda (Brasil, 2004).

Sabe-se que o trabalhador em saúde, em determinadas situações, se depara com estresse, dor, medo, sofrimento e, em alguns casos, com a ausência de capacitação técnica e estrutura, entre outros desafios, o que faz de alguns contextos locais de trabalho desumanizantes, tanto para quem oferece a regulação, quanto para o usuário (Campos et al., 2014).

O profissional da Regulação atua como um elo entre os serviços, sendo parte da estrutura e potencializadores do acesso e melhor resolubilidade. A boa comunicação, a expertise, o apoio do gestor, o compartilhamento de valores, ideias e vivências são facilitadores para o entendimento do papel do interlocutor nas ações cotidianas, permitindo compreender as necessidades sob óticas diferentes (Moraes, 2021).

Nesse contexto, a Educação Permanente em Saúde (EPS) estimula o questionamento da realidade atual e o desenvolvimento de propostas que levem a melhorias na prática dos profissionais. A necessidade de investimentos em EPS na área da regulação em saúde é justificada pela alta demanda de serviços de saúde no Brasil. Isso exige, de fato, o comprometimento dos profissionais, sendo necessário o estímulo para o desenvolvimento de uma assistência à saúde baseada em evidências, aliando a melhor evidência científica à melhor prática clínica possível, considerando além da sua experiência clínica individual, os valores do paciente (Silva et al., 2014).

### **3. OBJETIVO**

O objetivo deste PTE é promover ampliação do conhecimento e divulgação sobre o que são e como funcionam os processos de regulação de vagas hospitalares - dando visibilidade ao trabalho em si, bem como aos trabalhadores da saúde que atuam nessa área – contribuindo para humanização das ações e protagonismo dos envolvidos.

### **4. METODOLOGIA DE CONSTRUÇÃO DO PTE**

Baseado em uma pesquisa qualitativa e prospectiva realizada com trabalhadores do SUS do complexo regulador de vagas hospitalares, o presente PTE retoma os principais aspectos identificados na pesquisa de Mestrado Profissional realizada por Moraes (2021) intitulada “Regulação de vagas hospitalares: dispositivo de cuidado na perspectiva do trabalhador de saúde”. Nessa pesquisa constatou-se uma invisibilidade do trabalho realizado neste setor, além de dificuldades em ajustar a alta demanda por vagas em um cenário de pouca disponibilidade, o que favorece tensionamentos e dificuldade de comunicação entre profissionais e usuários.

A ideia do vídeo despontou por ser uma ferramenta de fácil acesso, compreensão e multiplicação entre as pessoas (profissionais e população). Tal conteúdo poderá ser compartilhado em várias modalidades online atingindo um número importante de telespectadores.

### **5. RESULTADO: DESCRIÇÃO DO PTE**

Diante dos resultados da pesquisa de Moraes (2021) foi proposto um produto técnico de difusão na forma de um vídeo sobre o campo da regulação de vagas hospitalares. O público-alvo será os profissionais da rede de atenção em saúde, visando esclarecer dúvidas, processos e formas de comunicação facilitadoras para os processos de regulação da assistência, dando visibilidade e valorização ao serviço realizado pelo setor.

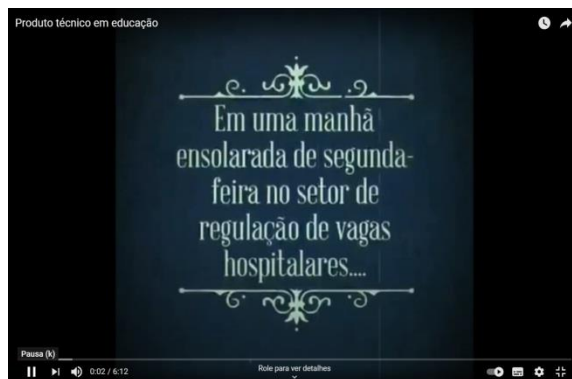
O vídeo inicia pela apresentação do tema, seguida por um diálogo em formato de fotonovela com caixas de textos e fundo musical. A dramatização aponta alguns desencontros entre solicitante e regulador.

Após a encenação, são apresentados conceitos como:

- O que é saúde;
- O que é Regulação em Saúde;
- O que é Regulação de Acesso à Assistência;
- O que é Regulação de Vagas Hospitalares;
- Como é o funcionamento da Regulação de Vagas Hospitalares;
- O trabalhador em saúde;
- Educação Permanente em Saúde.

Segue um convite para os telespectadores indicando o conteúdo que embasa a atuação do setor em questão.

Seguem os agradecimentos e créditos da construção do vídeo.







## 6. RESULTADOS ESPERADOS

Diante da criação do vídeo, se espera a vasta divulgação aos serviços de saúde públicos e privados, saúde suplementar, trabalhadores atuantes da rede e estudantes da área da saúde, bem como à população em geral.

Com o material difundido, o setor de Regulação de Vagas tende a apresentar uma maior expressão e representatividade, atingindo uma maior visibilidade e entendimento sobre o tema da importância das vagas hospitalares que, por conta do cenário atual da Pandemia de Covid-19 está altamente em evidência.

**QUADRO 1. PROPOSTA DE ROTEIRO DO VÍDEO PARA PRODUTO TÉCNICO EM EDUCAÇÃO (PTE)**

| ETAPA                  | RECURSO/TEMPO                               | AÇÃO PROPOSTA   |
|------------------------|---|---|
| 1. Imagem inicial      | Imagem gratuita<br>(1 minuto)               | Introdução do vídeo com o tema a ser explorado.   |
| 2. Pessoas conversando | Fotonovela<br>(representação)<br>(1 minuto) | <p>Consigna: diálogo fictício (baseado em fatos reais) de duas pessoas: uma delas solicita vagas para o setor de regulação. A outra é o regulador. O diálogo apresentará as questões e dificuldades da situação, expondo os pensamentos de cada um dos participantes, conforme discursos dos participantes da pesquisa de mestrado, narradas e escritas na tela (com balões)</p> <p><b>Contexto da cena:</b> uma sala de um serviço de saúde onde se localiza o serviço de regulação de vagas hospitalares. Um homem está sentado à mesa, diante de um computador, trabalhando. O telefone toca. Ele atende e começa o seguinte diálogo:</p> <p><b>Roteiro do diálogo entre os personagens do vídeo:</b></p> <p>(Regulador) - Regulação. Bom dia.<br/>         (Solicitante) - Bom dia. Dr Casé?<br/>         (Regulador) - Sim. Pois não?<br/>         (Solicitante) – Aqui é a Dra Keila. Eu inseri uma ficha no sistema e consta pedido de atualização...<br/>         (Regulador) – Hum...<br/>         (Solicitante) – O que acontece???. (Ela tampa o telefone e diz: “só fazem isso para atrapalhar... Pensam que eu só faço isso o dia todo...”).<br/>         (Regulador) – Ah, tá aqui. Achei. Olha só, a ficha que você enviou está insuficiente. Não tem resultados de exames, CID, não condiz com a clínica. Fora que pede uma vaga de enfermaria para uma paciente de</p> |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  |   | <p>alta complexidade. (Ele tampa o telefone e diz “ficha pobre. Esse povo não sabe trabalhar. Onde já se viu isso? A gente vai adivinhar os dados?”)</p> <p>(Solicitante) - Nossa, eu nem percebi isso. Deve ter sido o plantonista de ontem. (Ela olha para uma pessoa ao lado e diz “O quê será que aconteceu? Vai ver o plantão estava agitado demais”)</p> <p>(Regulador) – Pois é. Você coloca os dados e me reenvia, ok?</p> <p>(Solicitante) – Envio sim. Obrigada.</p> <p>(Regulador) – De naaaaada. Até logo.</p> <p>No final da cena os personagens desligam os telefones.</p> <p>A Solicitante diz “Pensa que eu fico na moleza o plantão inteiro. Queria vê-lo no meu lugar!”</p> <p>O Regulador, por sua vez, diz “Pensa que eu fico na moleza o plantão inteiro. Queria vê-lo no meu lugar!”</p> |
| 3. Final: apresentação de aspectos teórico-práticos sobre a área   | Apresentador faz fala sobre a temática (05 minutos) | <p>- Um apresentador faz uma fala sobre o que é a regulação, suas ações desenvolvidas, mostrando os ganhos inerentes ao serviço e a sua importância.</p> <p>- O apresentador fará um convite ao expectador para buscar conhecer mais sobre o assunto e indicará fontes de informações sobre contatos úteis e material técnico sobre o assunto.</p>   |
| 4. Apresentação dos créditos de produção do vídeo e agradecimentos | Imagem com dizeres<br>Música de fundo<br>(1minuto)  | - Informações técnicas e contato dos produtores do vídeo apresentadas por escrito na tela, com música de fundo.  |

## **6. AGRADECIMENTOS**

Agradecemos aos participantes da pesquisa de Mestrado Profissional realizado por Moraes (2021), que propiciaram de modo espontâneo e sincero uma visão aprofundada sobre seu contexto de trabalho.

Gratidão também aos gestores dos municípios que acolheram a possibilidade da realização da pesquisa e aos atores voluntários que compõe o elenco do vídeo produzido no contexto deste Produto Técnico em Educação.

## REFERÊNCIAS

Brasil. Ministério da Saúde. MS/SE/DAD/Coordenação-Geral de Apoio à Implementação de Políticas de Saúde/Núcleo de Coordenação da Avaliação de Desempenho do SUS. Oficina sobre Avaliação de Desempenho do SUS. Relatório Final. Brasília. [Internet] 2004. [acesso em 2018 mar 8]. Disponível em: <http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/documento%20politica.pdf>.

Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 373, de 27 de fevereiro de 2002. Norma operacional da assistência à saúde/ SUS - NOAS-SUS 01/02. [Internet]. Brasília, DF; 2002. [acesso em 2018 mar 9]. Disponível em: [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt0373\\_27\\_02\\_2002.html](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt0373_27_02_2002.html).

Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 699, de 30 de março de 2006. Regulamenta as Diretrizes Operacionais dos Pactos Pela Vida e de Gestão. [Internet]. Brasília, DF; 2006. [acesso em 2018 mar 9]. Disponível em: [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2006/prt0699\\_30\\_03\\_2006\\_comp.html](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2006/prt0699_30_03_2006_comp.html).

Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 1559, de 01 de agosto de 2008. Institui a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde - SUS. [Internet]. Brasília, DF; 2008. [acesso em 2020 set 9]. Disponível em: [https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2008/prt1559\\_01\\_08\\_2008.html](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2008/prt1559_01_08_2008.html).

Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 729, de 14 de outubro de 2002. Estabelece os indicadores de avaliação, bem como os requisitos básicos a serem contemplados no Plano de Controle, Regulação e Avaliação da Assistência [Internet]. Brasília, DF; 2002. [acesso em 2020 set 9]. <http://www1.saude.ba.gov.br/regulasau/2009/PN%20PORTARIAS%202009/nvos%20pdfs%202009/PT%20SAS%20729%2014.10.2002.pdf>

Campos JF, David HMSL, Souza NVDO. Prazer e sofrimento: avaliação de enfermeiros intensivistas à luz da psicodinâmica do trabalho. Revista Anna Nery, Rio de Janeiro, v.18, n. 1, p. 90-95, 2014.

Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Centro Gráfico, 1988.

Moraes, MSV. Regulação de vagas hospitalares: dispositivo de cuidado na perspectiva do trabalhador de saúde. Dissertação [Mestrado Profissional em Ensino em Ciências da Saúde] – Universidade Federal de São Paulo, Santos; 2021.

Santos NR. Encruzilhada nos rumos do SUS: considerações. [Internet]. 2008. [acesso em 2018 mar 8]. Disponível em: <http://cebes.org.br/publicacao/encruzilhada-nos-rumos-do-sus-consideracoes-versao-marco-2008/>.

Silva CT, Terra MG, Camponogara S, Kruse MHL, Roso CC, Xavier MS. Educação permanente em saúde a partir de profissionais de uma residência multidisciplinar: estudo de caso. Revista Gaúcha de Enfermagem, Porto Alegre, v.35, n. 3, p. 49-54, 2014.