

**Ione Fuhrmeister Roessler**

**PERFIL DOS USUÁRIOS DO PROGRAMA DE TREINAMENTO EM  
AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS, LICENCIAMENTO SANITÁRIO E  
ACREDITAÇÃO (TALSA MULTIPLICADORES)**

**Dissertação apresentada à Universidade  
Católica de Pelotas – Mestrado em Saúde e  
Comportamento, para obtenção do título de  
Mestre em Saúde e Comportamento.**

**Orientador: Dra. Rosangela da Costa Lima**

**Co-Orientador: Dr. Fábio Leite Gastal**

**Pelotas  
2006**

R718p Roessler, Ione Fuhrmeister

Perfil dos Usuários do Programa em Avaliação de Serviços,  
Licenciamento Sanitário e Acreditação (TALSA multiplicadores) /  
Ione Fuhrmeister Roessler. – Pelotas:  
UCPEL, 2006.

52f.

Dissertação (mestrado) – Universidade Católica de Pelotas,  
Mestrado em Saúde e Comportamento, Pelotas, BR-RS, 2006.  
Orientadores: Gastal, Fábio Leite ; Lima, Rosangela da Costa .

1. Educação a distância – perfil do usuário. 2. E-learning-  
avaliação I. Gastal, Fábio Leite , org. II. Lima, Rosangela da Costa,  
org. III. Título.

Ficha Catalográfica elaborada pela bibliotecária Cristiane de Freitas Chim CRB -  
10/1233

**UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PELOTAS**  
**MESTRADO EM SAÚDE E COMPORTAMENTO**

**PERFIL DOS USUÁRIOS DO PROGRAMA DE TREINAMENTO EM  
AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS, LICENCIAMENTO SANITÁRIO E  
ACREDITAÇÃO (TALSA MULTIPLICADORES)**

**IONE FUHRMEISTER ROESSLER**

**Pelotas  
2006**

*Aos meus netos Lucas, Sofia e Artur, para terem sempre em mente que em qualquer tempo podemos realizar nossos sonhos de crescimento e realização pessoal e profissional.*

## **Agradecimentos**

À Organização Nacional de Acreditação (ONA) e à Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) por acreditarem em minha capacidade de trabalho no desenvolvimento de projetos de educação para a qualidade do setor saúde.

Ao Prof. Dr. Fábio Leite Gastal, orientador e amigo, pelas oportunidades, incentivo, confiança e apoio permanentes nas atividades de pesquisa e de desenvolvimento de projetos em educação.

À Prof<sup>a</sup> Dra. Rosângela da Costa Lima, pela orientação, amizade e apoio à conclusão desta dissertação.

Aos alunos estagiários Mário Arthur Rockenbach, Milene Tombini do Amaral e Viviane Calice da Silva, que muito colaboraram na obtenção das informações contidas no banco de dados referente ao perfil dos usuários do Programa de Treinamento em Avaliação de Serviços, Licenciamento Sanitário e Acreditação – TALSA Multiplicadores/2003.

À Liziane Blaz Pereira, secretária e amiga, pela ajuda, dedicação e atenção na incansável revisão do banco de dados referente ao perfil dos usuários do Programa de Treinamento em Avaliação de Serviços, Licenciamento Sanitário e Acreditação – TALSA Multiplicadores/2003.

## SUMÁRIO

|   |           |
|---|-----------|
| DEDICATÓRIA   | 03        |
| AGRADECIMENTOS  | 04        |
| LISTA DE TABELAS E QUADROS                              | 06        |
| PENSAMENTO  | 07        |
| <b>PROJETO DE PESQUISA</b>                              | <b>08</b> |
| IDENTIFICAÇÃO   | 09        |
| RESPONSÁVEL E COLABORADORES                             | 10        |
| INTRODUÇÃO  | 11        |
| OBJETIVOS   | 13        |
| Objetivos Gerais  | 13        |
| Objetivos Específicos                                   | 13        |
| HIPÓTESES   | 14        |
| JUSTIFICATIVA   | 15        |
| IMPORTÂNCIA   | 19        |
| FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA                                   | 20        |
| CRONOGRAMA  | 23        |
| LOCAL   | 23        |
| PESSOAL AUXILIAR  | 23        |
| PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS                             | 24        |
| Escolha e Desenvolvimento do <i>Software</i>            | 24        |
| Desenvolvimento do Curso e Treinamento de Dinamizadores | 28        |
| População Estudada                                      | 28        |
| Criação do Banco de Dados                               | 28        |
| Plano de Análise  | 30        |
| BIBLIOGRAFIA  | 31        |
| <b>ARTIGO</b>   | <b>33</b> |
| RESUMO  | 34        |
| ABSTRACT  | 35        |
| INTRODUÇÃO  | 36        |

|              |    |
|--------------|----|
| METODOLOGIA  | 40 |
| RESULTADOS   | 42 |
| DISCUSSÃO    | 46 |
| CONCLUSÃO    | 50 |
| BIBLIOGRAFIA | 51 |

## **LISTA DE TABELAS E QUADROS**

### **PROJETO DE PESQUISA**

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| QUADRO 1.                         |    |
| Descrição das Variáveis Estudadas | 29 |

### **ARTIGO**

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| QUADRO 1.                         |    |
| Descrição das Variáveis Estudadas | 41 |

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| TABELA 1.                             |  |
| Características da População Estudada |  |

|   |    |
|---|----|
| TABELA 2.   |    |
| Características da População Estudada Conforme Conclusão do Curso | 45 |

TALSA Multiplicadores

*"... Quando se pode medir aquilo sobre o qual se está falando e expressá-lo em números, sabe-se alguma coisa sobre o mesmo; mas quando não se pode medi-lo, quando não se pode expressá-lo em números, o conhecimento que se tem é de um tipo inadequado e insatisfatório; este pode ser o começo do conhecimento, mas dificilmente alguém terá avançado em suas idéias para o estágio de ciência".*

*Lorde Kelvin (William Thomson, 1824-1907)*



**Ione Fuhrmeister Roessler**

**PERFIL DOS USUÁRIOS DO PROGRAMA DE TREINAMENTO EM  
AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS, LICENCIAMENTO SANITÁRIO E  
ACREDITAÇÃO (TALSA MULTIPLICADORES)**

**Projeto de Pesquisa**

**Pelotas  
2005**

**UCPEL – Mestrado em Saúde e Comportamento**  
**Projeto de Pesquisa**

**Identificação**

- Professor:
  - Ione Fuhrmeister Roessler
- Escola:
  - Medicina
- Linha de Pesquisa:
  - “Sistemas de Informação e Educação a Distância”
- Núcleo de Pesquisa:
  - NUPESMED
  - Grupo de Pesquisa: Avaliação de Serviços, Sistemas de Informação e Políticas de Saúde.
- Carga Horária para responsável e colaboradores:
  - nenhuma
- Titulação:
  - Graduação: Medicina,
  - Especializações: Medicina Interna, Medicina Ocupacional e Aspectos Psicopedagógicos do Ensino Superior.
- Período da Pesquisa:
  - Início: 02.01.2005;
  - Término: 30.11.2005.
- Área de conhecimento CNPq:
  - 4.00.00.00-1 - Ciências da Saúde.

## **Projeto de Pesquisa**

### **Título**

- **Perfil dos usuários do programa de Treinamento em Avaliação de Serviços, Licenciamento Sanitário e Acreditação (TALSA Multiplicadores).**

### **Responsável e Colaboradores**

- Pesquisador:
  - Ione Fuhrmeister Roessler
- Professor Orientador:
  - Dra. Rosangela da Costa Lima
- Professor Co-orientador:
  - Dr. Fábio Leite Gastal
- Alunos estagiários:
  - Mário Arthur Rockenbach Binz,
  - Milene Tombini do Amaral e
  - Viviane Calice da Silva.

## Introdução

---

Na atualidade, o universo do conhecimento está em processo de expansão exponencial e sua informatização o tem acompanhado passo a passo. Da mesma forma, a necessidade do acesso imediato e continuado a estas informações é premente, sendo fundamental o desenvolvimento de tecnologia em educação que propicie, que facilite, o crescimento ininterrupto e autônomo dos indivíduos.

Para tanto, a ciência pedagógica passa a ter um entendimento muito mais abrangente como discussão das atividades mentais, do perceber-assimilar e dos comportamentos aplicados aos processos de aprendizado, da promoção do raciocínio e da criatividade, da exploração do saber e da formação do julgamento e do livre arbítrio. Julgamento no sentido de apreciação, de juízo, de discernimento, de formulação de uma proposta, de uma postura frente à realidade e suas inerentes possibilidades.

Tornam-se imprescindíveis novas ferramentas para o processo ensino-aprendizado que atendam às emergentes formulações pedagógicas, utilizando-se de meios de divulgação, de oportunização do debate, do exercício da dialética, para o desenvolvimento social de um povo.

Uma abordagem essencial hoje deste processo, é o conceito de Ensino a Distância (EaD), ou não-presencial, que é bastante antigo na lógica dos modelos de autoinstrução. Contudo, com o advento da *internet*, viabilizam-se novas formas de comunicação síncronas e assíncronas que permitem o afastamento do método educacional do marco da "autoinstrução", da dimensão solitária e praticamente autodidática, para um real processo de ensino-aprendizado que articula de forma abrangente, compreensiva, todos os recursos do exercício pedagógico.

O programa de capacitação Treinamento em Avaliação de Serviços, Licenciamento Sanitário e Acreditação (TALSA Multiplicadores) tem como peculiaridade o treinamento de recursos humanos no setor saúde, intermediado pelo uso de metodologias de Ensino a Distância, veiculado gratuitamente via portal da Organização Nacional de Acreditação (ONA). Sua importância, em um país continental como o brasileiro, é que se constitui em uma poderosa ferramenta para a extensão e a democratização do conhecimento, além de ser uma forma mais econômica da sua

difusão. Sua conformação como real alternativa pedagógica à "tradicional sala de aula", se materializa na medida da consolidação e universalização da *internet* no Brasil.

Com o objetivo de identificar o perfil do usuário do TALSA Multiplicadores, conhecimento necessário para a retroalimentação que fundamenta o continuado aperfeiçoamento do processo ensino-aprendizado, é que se propõe a análise deste estudo.

---

---

## **Objetivos**

### **Geral**

- Descrever as características demográficas e ocupacionais, e locais de moradia dos usuários do TALSA Multiplicadores, realizado no período de julho de 2003 a junho de 2004, conforme a categorização de conclusão do curso.
- 

### **Específicos**

- Descrever a proporção de usuários que concluíram o programa do TALSA Multiplicadores.
  - Descrever a idade e o sexo dos usuários do TALSA Multiplicadores.
  - Identificar quais os tipos de organizações e categorias profissionais dos usuários do TALSA Multiplicadores.
  - Identificar os estados e regiões do país que apresentaram maior proporção de usuários do TALSA Multiplicadores.
  - Relacionar o perfil dos usuários conforme a categorização de conclusão do curso (concluente, não-concluente).
- 
-

---

## Hipóteses

---

- Cerca de metade dos usuários concluirão o curso TALSA Multiplicadores.
  - Os usuários do TALSA Multiplicadores serão preferencialmente de faixas etárias mais baixas e do sexo masculino.
  - As organizações hospitalares e os profissionais da área da saúde serão os maiores usuários do TALSA Multiplicadores.
  - Os usuários do TALSA Multiplicadores serão principalmente da região sul e sudeste.
  - A proporção de concluintes do curso TALSA Multiplicadores será maior entre os usuários mais jovens, do sexo masculino, trabalhadores hospitalares e da categoria da área da saúde.
- 
-

---

## Justificativa

---

As entidades prestadoras de serviços à saúde, buscando a eficiência e eficácia de seus métodos e práticas, a dinamização e otimização de seus recursos, visam a excelência de suas atividades em benefício da promoção da saúde da população. Para tanto, formulou-se o conceito de Acreditação<sup>1</sup> - que significa outorgar a uma organização um certificado de avaliação que expressa a conformidade com um conjunto de padrões previamente estabelecidos – desenvolvido em seu formato nacional pela ONA. A preocupação desta entidade é criar instrumentos que sistematizem e ordenem esforços, auxiliando e orientando as Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde (OPSS) do País, a assegurar qualidade na assistência à saúde aos cidadãos brasileiros<sup>2</sup>. Essas instituições precisam manter-se atualizadas nos diversos setores que abrangem, buscando uma interação harmônica entre as áreas: médica, tecnológica, administrativa, econômica, assistencial e também nas áreas docentes e de pesquisa, se for o caso.

Com o mesmo objetivo de promover a proteção da saúde da população, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), atua por intermédio do controle sanitário da produção e da comercialização de produtos e serviços submetidos à vigilância sanitária, inclusive dos ambientes, dos processos, dos insumos e das tecnologias a eles relacionados. Além disso, a Anvisa exerce o controle de portos, aeroportos e fronteiras e a interlocução junto ao Ministério das Relações Exteriores e instituições estrangeiras para tratar de assuntos internacionais na área de vigilância sanitária<sup>3</sup>.

Desta forma, tornou-se necessário revisar os conceitos e processos de avaliação de serviços de saúde, os modelos de Licenciamento Sanitário e divulgar a metodologia do Sistema Brasileiro de Acreditação. Em 2001 a ONA e a Anvisa firmaram convênio para a formação de agentes multiplicadores em todo território nacional, em especial nos Hospitais Sentinelas, objetivando a difusão e incorporação dos conhecimentos que propiciem as práticas de qualidade no setor saúde.

Com esta premissa criou-se o Treinamento em Avaliação de Serviços, Licenciamento Sanitário e Acreditação / Multiplicadores (TALSA Multiplicadores), sendo a primeira experiência para extensão do processo de capacitação de recursos humanos com foco nestes processos, utilizando este tipo de metodologia e processos pedagógicos. Sua finalidade maior é de introdução, de revisão e/ou de atualização profissional, dentro da



perspectiva de Educação Continuada voltada para a apresentação, debate e compreensão de concepções relacionadas às práticas de avaliação de serviços de saúde, utilizando um sistema de ensino-aprendizagem inovador, o Ensino a Distância via *Web*. Com este enfoque de Educação Continuada aliada à técnica de Educação a Distância, o objetivo é trazer aos alunos/clientes um conjunto de conceitos em suas novas abordagens, bem como, buscar estabelecer um claro relacionamento com suas matrizes históricas nacionais e internacionais.

O Projeto TALSA Multiplicadores iniciou a ser idealizado e estruturado pela ONA e a Anvisa no segundo semestre do ano de 2002, concomitantemente à criação de sua plataforma de EaD, o *Learning Management System* do Alumni Gestum (LMS-AG), desenvolvido colaborativamente pela empresa Gestum – Conhecimento Competitivo, Pelotas/RS. Em abril de 2003, após o convênio firmado entre a Universidade Católica de Pelotas (UCPEL) e a ONA, estabeleceu-se o desenho didático-pedagógico final e foram treinados alunos estagiários da Escola de Medicina, integrantes do Grupo de Pesquisa “Avaliação de Serviços, Sistemas de Informação e Políticas de Saúde” – NUPESMED, para atuarem como dinamizadores de comunidades virtuais. Em julho de 2003, iniciou-se a execução do projeto com previsão de duração de um ano, sendo criadas neste período, 33 comunidades virtuais e atendidos 1877 trabalhadores do setor saúde brasileiro e internacional. Todos os participantes do treinamento são cadastrados no portal da ONA assim como são registradas suas atividades multissíncronas.

O TALSA Multiplicadores está estruturado em cinco módulos, a saber:

- **Histórico e Antecedentes:** estuda a história dos panoramas geopolíticos, das influências nacionais e internacionais culturais, sociais e econômico-financeiras do desenvolvimento do Setor Saúde no Brasil fornecendo o embasamento necessário a sua compreensão e contextualização na atualidade de nosso país.
- **Conceitos e Definições (de Avaliação e Qualidade):** revisa os fatos mais significativos da história mundial e brasileira relacionados ao desenvolvimento dos programas de Avaliação e Qualidade. Estuda os conceitos de Avaliação dos Serviços e Programas Sociais, do Setor Saúde compreendendo a pesquisa sobre os estados de saúde, as intervenções e as modalidades de avaliação dos serviços. Compreende os conceitos de Qualidade, envolvendo a Teoria da Qualidade, as

bases teóricas das linhas de pesquisa, os objetivos da avaliação de qualidade, os critérios e a validade.

- **Processo de Licenciamento:** conhecer a história dos direitos dos cidadãos em relação aos serviços de saúde, da filosofia, da legislação e do processo vigente de Licenciamento Sanitário - determinação legal para as OPSS (Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde), e da ANVISA, que o gerencia, permite o conhecimento do substrato legal mínimo para o funcionamento do Setor Saúde e sua conceituação. Revisa o referencial teórico que consubstancia o processo de vigilância sanitária.
- **Sistema Brasileiro de Acreditação:** compreende a percepção do desenvolvimento histórico dos processos de Acreditação no Brasil e nos demais países envolvidos na mecânica de qualificação de seus Setores Saúde; abrange o entendimento dos conceitos e definições que envolvem as instituições e os indivíduos relacionados ao processo de Acreditação, do Sistema Brasileiro de Acreditação, as normas e a legislação vigentes; permitindo a formação do referencial teórico para a Avaliação, para o Processo de Acreditação de uma OPSS.
- **Processo de Acreditação:** debate a filosofia e a lógica dos Manuais das Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde integrando todos os conhecimentos revisados anteriormente, tendo uma visão genérica sobre cada um deles e discutindo o processo de Acreditação utilizando o estudo de caso.

A estratégia de entrega dos conteúdos prevê oito semanas de atividades assim configuradas:

- 1ª semana: ambientação no ambiente virtual de aprendizado do portal da ONA;
- 2ª semana: liberação do primeiro módulo;
- 3ª semana: liberação do segundo módulo;
- 4ª semana: liberação do terceiro módulo;
- 5ª semana: liberação do quarto módulo;
- 6ª semana: liberação do quinto módulo;
- 7ª e 8ª semana: revisão geral.

Nas seis primeiras semanas são criados fóruns de debates dos temas em estudo e, em todas as semanas, são realizados encontros síncronos (salas de bate-papo) para convivência e discussão de alguns temas específicos. Ao final de cada módulo o

participante pode optar em avaliar sua aprendizagem realizando tarefa disponibilizada *on-line*. Todo o processo é acompanhado por dinamizadores, alunos treinados da Escola de Medicina da UCPEL, que orientam tanto em relação às ferramentas do ambiente virtual de aprendizado quanto aos assuntos abordados, estabelecendo uma relação amistosa e cooperativa com os participantes.

---

## **Importância**

O Treinamento em Avaliação de Serviços, Licenciamento Sanitário e Acreditação destina-se à difusão de importantes conhecimentos e metodologias voltadas à formação de uma cultura de qualidade no setor saúde, visando a melhoria continuada da prestação dos serviços e da atenção à saúde quanto a sua eficácia, efetividade e eficiência. Em sua forma de entrega, via ambiente virtual de aprendizado interativo de fácil usabilidade, de acesso pela *web*, é possível atingir todos os recantos do país, que tenham a disponibilidade de uma linha telefônica, de utilização de computadores com configuração relativamente simples e de pessoas com vontade de participar desta oportunidade oferecida pela ONA e Anvisa.

O conhecimento do perfil do usuário do TALSA Multiplicadores permitirá o contínuo aperfeiçoamento e adequação de seu desenho didático-pedagógico buscando um modelo colaborativo de construção do conhecimento, para que seja oferecida a todos os participantes a chance de um desempenho profícuo, de real absorção e incorporação dos saberes e habilidades abordados, e de certificar-se em aprovação.

Outrossim, o Projeto TALSA Multiplicadores, presta um valioso apoio ao Setor Saúde, oferecendo mais um instrumento para qualificar o trabalhador no desenvolvimento de suas potencialidades e das de sua realidade, considerando o definido pelo Ministério da Saúde, no capítulo IV da Norma Operacional Básica de Recursos Humanos para o Sistema Único de Saúde - NOB-RH-SUS de 2001, sobre Educação Permanente em Saúde.

---

## Fundamentação Teórica

---

Para compreender mais claramente a necessidade da educação e a extensão de sua abrangência, e em particular aquela relacionada à área da saúde, seus diversos modelos e propósitos, é imperativo que se reflita sobre alguns conceitos e fatos do processo ensino-aprendizado.

Conforme Ávila<sup>4</sup>, a educação (do latim: extrair, criar, nutrir, desenvolver, cultura)<sup>5</sup> pode ser definida como um “sistema de desenvolvimento das potencialidades psicomotoras e intelectuais, da formação da personalidade e do caráter”. Acontece desde o início da vida humana, compreende todos seus aspectos e estende-se até a sua morte, de forma sistemática ou não, caracterizando um processo contínuo e permanente, constituindo um bem inalienável.<sup>6</sup> Resulta no desenvolvimento de habilidades e competências capazes de organizar, facilitar e aperfeiçoar todos processos de sua existência.

Ensino (do latim: assinalar, marcar, distinguir)<sup>5</sup> é a ação sistemática, ordenada e intencional de transmissão de conhecimentos e experiências, que integra um binômio que tem como outro pólo a aprendizagem, que é sua resultante<sup>4</sup>. Pretende a transmissão dos saberes acumulados pela humanidade para as novas gerações, e ocorre por meio de vários métodos, tanto na forma presencial (clássica) como a distância (desde o século XVIII)<sup>7</sup>, utilizando-se de técnicas (didática) capazes de propiciar e facilitar a transmutação, a transformação, do educando. Necessariamente deve considerar as condições do ator, quanto às suas potencialidades, suas vivências e suas expectativas; e do agente, em relação a sua capacidade de comunicação e transmissão da informação / habilidade. Assim como os propósitos a serem atingidos e a adequação dos métodos, dos recursos e do ambiente utilizados.

Aprendizagem (do francês: ação de aprender um ofício ou profissão)<sup>9</sup> é um processo ativo de incorporação de informações e técnicas resultando na cultura, como vivência do conhecimento, e nas habilidades, como desenvolvimento das aptidões daquele que sofre a ação educativa. Implica em mudança de comportamento em relação as suas três grandes vertentes: destrezas motora (refinamento da resposta cinética aos estímulos, desde a fala, expressão fisionômica, até capacidades mecânicas musculoesqueléticas muito específicas), ideativa (abrangendo desde a simples memorização, até o raciocínio, pensamentos analítico e crítico, e a criatividade) e comportamental (compreendendo

desde os sentimentos, as preferências, até os sistemas de valores éticos e morais que norteiam a vida). A aprendizagem pode ocorrer por várias formas, sendo principalmente por imitação (principalmente no início da vida), tentativa e erro (experimentação), associação (de situações assemelhadas), discernimento (pela percepção de diferenças), ou raciocínio (mediante a análise crítica, intelectual, das situações apresentadas).

Educação continuada é um modelo que compreende alternativas educacionais mais centradas no desenvolvimento e atualização, predominantemente cognitivos, de indivíduos ou grupos profissionais. Pressupõe uma prática autônoma e eminentemente técnica, geralmente com foco em temas de especialidade, esporádica e suportada por uma pedagogia de transmissão. Considerando o Setor Saúde, a intervenção educacional continuada da categoria profissional médica, principalmente embasada em evidências científicas, tem se traduzido em melhoria da qualidade do atendimento, do desempenho e dos desfechos clínicos<sup>8</sup>.

Educação permanente é um conceito mais amplo que propõe uma percepção sistêmica e multiprofissional da realidade, com o objetivo de reflexão crítica, transformações de práticas e resolução de problemas do cotidiano. No Setor Saúde, o Ministério da Saúde define, no capítulo IV da NOB-RH-SUS de 2001, como *“processo de permanente aquisição de informações pelo trabalhador, de todo e qualquer conhecimento, por meio de escolarização formal ou não formal, de vivências, experiências laborais e emocionais, no âmbito institucional ou fora dele. Compreende a formação profissional, a qualificação, a requalificação, a especialização, o aperfeiçoamento e a atualização. Tem o objetivo de melhorar e ampliar a capacidade laboral do trabalhador, em função de suas necessidades individuais, da equipe, da comunidade”*<sup>9</sup>. A educação permanente em saúde apóia-se no quadrilátero da formação: análise da educação dos profissionais da saúde, buscando uma concepção construtivista do conhecimento, a partir de sua produção pela problematização da prática nos serviços; análise das práticas de atenção à saúde, visando estabelecer uma abordagem humanista e a integralidade do atendimento; análise da gestão setorial, para configuração de uma rede compreensiva de atenção à saúde; e análise da organização social, para um atendimento global à saúde<sup>10</sup>.

Educação a Distância é todo processo de ensino-aprendizado em que a interação presencial entre a comunidade educacional (professores e alunos) não ocorre ou é minimizada, acontecendo por qualquer modalidade de comunicação mediata, de forma síncrona ou assíncrona. O método baseia-se em auto-instrução programada (compreende

aprendizagem ativa e independente, *self-paced*) por intermédio de estudos dirigidos adequados à mídia de entrega, organizados pelo docente ou equipe docente responsável, que realizam seu monitoramento continuado pelo estabelecimento de um processo de retro-alimentação capaz de orientar o aprendiz e sua aplicação. É mediada por recursos tecnológicos que de alguma forma possibilitam superar o afastamento espacial, sendo possível diferenciar três fases históricas na EaD, considerando o predomínio da tecnologia empregada desde seu início, no século XVIII, a saber: a primeira fase, apoiada na mídia impressa (tecnologia sobre papel: livros, apostilas, revistas, cartas etc); a segunda fase, utilizando a mídia audiovisual (tecnologia eletrônica: rádio, televisão, fitas cassetes etc); e a terceira fase, empregando os recursos digitais (tecnologia digital: *CD-Rom*, *e-mails*, *Internet*, videoconferência, listas de discussão etc). Os recursos da *Internet* permitem a construção cooperativa, colaborativa, do conhecimento, por meio da interação de todos os atores do processo ensino-aprendizado, de forma dinâmica, rápida e complementar<sup>11</sup>.

---

---

## Cronograma

Duração total prevista de onze meses, iniciado em janeiro de 2005, com previsão de conclusão em novembro de 2005.

| Atividades               | Jan. | Fev. | Mar. | Abr. | Mai | Jun. | Jul. | Ag. | Set. | Out. | Nov. |
|--------------------------|------|------|------|------|-----|------|------|-----|------|------|------|
| Criação banco de dados   | X    | X    | X    | X    |     |      |      |     |      |      |      |
| Análise banco de dados   |      |      |      |      | X   | X    | X    |     |      |      |      |
| Revisão bibliográfica    | X    | X    | X    | X    | X   | X    | X    | X   |      |      |      |
| Descrição dos resultados |      |      |      |      |     |      |      | X   | X    | X    |      |
| Apresentação Final       |      |      |      |      |     |      |      |     |      |      | X    |

## Local

Entidades envolvidas na pesquisa, na cidade de Pelotas/RS:

- ONA
- IFRoessler – Consultoria de Educação e Saúde.

## Pessoal Auxiliar

Alunos estagiários:

- Mário Arthur Rockenbach Binz,
- Milene Tombini do Amaral e
- Viviane Calice da Silva.



## Procedimentos Metodológicos

### Escolha e Desenvolvimento do *software*

Inicialmente foi escolhido o Sistema de Gerenciamento da Aprendizagem utilizado (**Alumni Gestum** - Gestum Conhecimento competitivo), uma solução de ambiente virtual de aprendizagem para ensino via *Web* que apresenta facilidades de acesso e utilização para todos os envolvidos no processo de aprendizagem da unidade de ensino, como editores de conteúdo, estudantes e monitores *on-line*, administradores, coordenadores, convidados, desenvolvedores entre outros. Sua arquitetura utiliza técnicas avançadas de programação para *Web* visando uma interface de fácil usabilidade, de desenvolvimento, manutenção e gerenciamento, e de personalização; compatibilidade com padrões e um conjunto abrangente de ferramentas.

Os padrões de *e-learning* são conjuntos de regras que especificam como fabricantes criam e distribuem conteúdo (cursos) e sistemas de gerenciamento (LMS), de forma que a interoperabilidade e a re-usabilidade sejam maximizadas. Além de estabelecer uma linguagem comum para a comunicação entre conteúdo e LMS, os padrões de *e-learning* (aprendizado via eletrônica) ainda estabelecem uma forma de definir objetos de conteúdo, os *Learning Objects* – LOs, que são partes auto-suficientes e reutilizáveis de conteúdo. Por exemplo, uma lição de um curso pode ser diretamente reaproveitada em outro curso.

Basicamente, padrões de *e-learning* especificam:

- Uma forma padrão de representação da estrutura do conteúdo
- Uma forma padrão de comunicação entre conteúdo e LMS
- Um conjunto de elementos para a identificação e descrição de partes de conteúdo

Os principais órgãos e padrões internacionais atuais e as relações entre eles são apresentados abaixo:

- IMS (*Instructional Management System*) *Global Learning Consortium*
- *Aviation Industry CBT (Computer Based Training) Committee* (AICC)
- *IEEE Learning Technology Standards Committee* (IEEE LTSC)
- *Advanced Distributed Learning* (ADL)

O LMS do AG suporta atualmente o padrão SCORM 1.2 (*Shareable Content Object Reference Model*). Suportar o padrão significa que pode importar conteúdo destes padrões para apresentação e executá-lo, permitindo a comunicação conteúdo / LMS, o que permite receber conteúdo de outros fabricantes ou criados com qualquer ferramenta de autoria que suporte o padrão SCORM. Possui também uma série de ferramentas que são configuradas e disponibilizadas de acordo com o nível hierárquico e privilégio de cada usuário do sistema, ou seja, para cada grupo de usuários criados no sistema, tem-se um leque de ferramentas que podem ser agregadas.

O conjunto de ferramentas-padrão do LMS, além das de gerenciamento, contém várias de apoio à aprendizagem, entre elas:

- Mensagem eletrônica (*e-mail*) – permite a comunicação assíncrona entre todos os integrantes da comunidade virtual e os gestores do treinamento e portal-sede;
- *Chat* por texto (sala de bate-papo) – possibilita a interação síncrona entre os estudantes, entre estes e os dinamizadores, e entre todos e outros usuários autorizados do sistema;
- Fórum de discussão – oferece uma forma de avaliação e orientação da participação assíncrona do educando, além de servir como ambiente de construção de conhecimento, armazenando as discussões, os questionamentos e as respostas, identificando cada participante;
- Fale Conosco – utilizado para dar suporte ao usuário; permite gerenciar mensagens enviadas pelos usuários separados por categoria de acordo com o cadastro realizado nesta ferramenta;
- Glossário – onde são cadastrados dicionários, glossários e outros tipos de referências para consulta *on-line*;
- Repositórios de arquivos – organizados por cursos, servem como uma biblioteca de material de apoio e complementação que podem ser baixadas para o computador do aluno;
- Painel de notícias – onde figuraram todo tipo de novidades, avisos e informações para monitores, professores, estudantes e outros, em estrutura hierárquica de apresentação das informações;
- Avaliação – para criação de tarefas de diversas formas (múltipla escolha, escolha simples, falsa/verdadeira etc) e aplicação de testes e provas, vinculados à ferramenta de certificação;

- Histórico – possibilita que a qualquer momento o aluno possa verificar seu desempenho nos cursos como, por exemplo, a quantidade de conteúdo que já completou e o tempo que levou em cada lição;
- Correção de tarefas – para correção de atividades, tarefas e provas com a possibilidade de comentários individuais para cada tarefa de cada aluno;
- Análise e Rastreamento – servem para análise estatística dos alunos e seu progresso no curso, inclusive por intermédio de gráficos. Apresenta:
  - Gráfico mostrando o tempo de acesso do aluno e um comparativo seu com a média da turma;
  - Gráfico mostrando número de mensagens enviadas para cada monitor ou professor;
  - Gráfico mostrando o aproveitamento em cada tarefa realizada pelo aluno;
  - Gráfico mostrando o número de mensagens e acesso em cada fórum disponível para sua turma;
  - Gráfico mostrando o número de mensagens e acesso em cada *Chat* disponível para sua turma;
  - Relatório com o conteúdo das mensagens enviadas pelo correio eletrônico;
  - Relatório com o conteúdo das mensagens enviadas pelo *Chat*;
  - Relatório com o conteúdo das mensagens enviadas pelo Fórum;
  - Relatórios e Gráficos disponíveis ao aluno para que o mesmo possa acompanhar seu andamento no curso;
- Gerenciamento de certificações – relatórios finais de curso e geração de certificados, englobando um relatório que resume todas as informações sobre o desempenho do aluno, como acessos, mensagens, tarefas, participações em *Chat* e fóruns. Emite automaticamente o certificado com os dados do aluno;
- Usuários *On-line* – permite as mensagens instantâneas, utilizadas para comunicação síncrona dos usuários que estão acessando o LMS;
- Evento - informa com antecedência aos alunos a data de eventos via correio eletrônico;
- Controle de autorização de acessos – serve para assinalar privilégios aos usuários, restringindo o seu acesso;

- Matrícula – permite ao usuário inscrever-se em algum curso na condição de “pendente”, passando a ser estudante (“ativo”) no momento em que for matriculado, ou seja, liberado para acessar todas as ferramentas relacionadas;
- Privilégios – no sistema podem existir vários tipos de usuários, sendo que cada um terá funções específicas com relação ao manuseio do mesmo, ou seja, podem ser distribuídos diversos perfis;
- Grupos – os grupos são criados com o intuito de organizar os usuários cadastrados no sistema e distribuí-los em perfis de acesso;
- Pré-requisitos – os alunos muitas vezes avançam de forma intercalada entre as lições não seguindo uma ordem o que, em alguns casos, acaba prejudicando o treinamento. Para solucionar este problema, podem ser utilizados pré-requisitos que bloqueiam as lições, havendo liberação somente no momento em que o pré-requisito for atendido;
- Cursos – para gerenciamento dos cursos no padrão SCORM, incluindo configuração de período, número máximo de alunos, visibilidade e etc;

A maioria das ferramentas citadas possui uma outra relacionada aos perfis administrativos do sistema, que são chamadas de gerenciadores das ferramentas. Nestes casos, por exemplo, é possível na ferramenta Gerenciador de *Chat* organizar e gerenciar as salas de bate papo do sistema. Além do Gerenciador de *Chat*, é possível citar:

- Gerenciador de Fórum;
- Gerenciador de Mensagens;
- Gerenciador do Fale Conosco;
- Gerenciador de Notícias;
- Gerenciador do Repositório de arquivos;
- e outros.

O LMS-AG possui um portal integrado, onde a administração dos recursos do portal é realizada por um usuário com perfil específico para este fim. Toda a administração do portal é feita por meio do AG. Dentre os recursos disponíveis no portal do AG tem-se:

- Mural, Contato, Fale Conosco, Notícias, *Banners*, FAQ, Testemunho de alunos, Aluno Destaque, *Newsletter*, Agenda de Eventos, Enquete, Lista de cursos pagos e gratuitos (com suporte a pedidos de curso pelo portal mediante cadastro), repositório geral de documentos e outras áreas personalizáveis.
- Conteúdo dinâmico, com gerenciamento integrado ao LMS.

- Integração com sistema de *e-commerce* do Banco do Brasil ou Banco Real, nesse caso permitindo efetuar compra de cursos sem a necessidade de estar logado no LMS.
- Emissão automática de relatórios para levantamento contábil das vendas, e também emissão de recibo *on-line*;

### **Desenvolvimento do Curso e Treinamento de Dinamizadores (Monitores)**

Juntamente com o desenvolvimento do ambiente virtual de aprendizagem, criou-se o desenho didático-pedagógico do treinamento, estabelecendo-se os tópicos a serem abordados nos módulos, realizando-se extensa revisão bibliográfica para construção dos conteúdos, formulando-se os modelos de comunicação, acompanhamento e avaliação do desempenho dos usuários do TALSA Multiplicadores.

### **População estudada**

Executou-se o projeto criando-se, em um ano, trinta e três comunidades virtuais (grupos de usuários gerenciados por um mesmo dinamizador, com período de oito semanas de duração) com uma média de 56,9 alunos, atingindo-se um total de 1.877 participantes.

### **Criação do banco de dados**

Criou-se o banco de dados dos usuários do TALSA Multiplicadores:

- Pesquisa no cadastro geral do Portal da ONA dos dados biográficos;
- Confirmação da localização estadual das cidades no site do Código de Endereçamento Postal;
- Criação de planilha Excel com os dados biográficos;

Criou-se o banco de dados do desempenho dos usuários do TALSA Multiplicadores:

- Pesquisa do registro no LMS do Portal da ONA;
- Análise e categorização de cada participante;
- Criação de planilha Excel com os dados encontrados e categorização das variáveis do estudo.

## Quadro 1. Descrição das Variáveis

| Variável   | Categorização   |
|--|---|
| Idade (em anos)                                      | Faixas Etárias (15 - 24, 25- 34, 35 - 44, 45 - 54, 55 - 64, 65 - 74).   |
| Sexo   | Feminino ou masculino.  |
| Categorias profissionais                             | Saúde (Médicos, Enfermeiros, Farmacêuticos e Bioquímicos, Odontólogos, Médicos Veterinários, Biólogos, Agente Sanitarista e Outros).<br>Engenharia e Arquitetura (Arquitetos, Engenheiros Cívicos, Engenheiros Clínicos, Engenheiros Mecânicos, Engenheiros Elétricos, Engenheiros Químicos, Outros Engenheiros).<br>Administração (Administradores, Secretarias, Gestores de Qualidade, Contabilistas e Outros).<br>Outras Áreas (Servidores Públicos - não identificados de outra forma, Advogados, Jornalistas, Assistentes Sociais, Professores, Analistas de Sistemas, Estudantes, Técnicos, Serviços Gerais).   |
| Tipos de Organizações                                | Hospitais.<br>Outras Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde (Laboratórios, Clínicas, Núcleos, Centros de Análise, Hemocentros, Fundações, Institutos, Associações, Bancos de Sangue, Sociedades, Casas de Saúde).<br>Entidades Municipais (Prefeituras, Secretarias Municipais, Fundações Municipais).<br>Entidades Estaduais (Secretarias, Universidades, Núcleos, Centros de Referência, Institutos, Coordenadorias e Diretorias Regionais, Conselhos Regionais, Escolas).<br>Instituições Acreditoras Credenciadas pela ONA (IAC's).<br>Organismos Federais (ANVISA, REFORSUS, Ministérios, Institutos, Fundações, Universidades, Sociedades, Secretarias, Tribunal de Contas da União).<br>Organismos Internacionais (Fundações, Centros de Estudos, Clínicas Privadas, Multinacionais, Institutos).<br>Outras instituições (Empresas Privadas, Cooperativas, Consultórios). |
| Local de Moradia - Estados                           | Estados do Território Nacional.   |
| Local de Moradia - Regiões                           | Regiões do Território Nacional.   |
| Conclusão do curso do programa TALSA Multiplicadores | Concluente ou não concluente.   |

### **Plano de Análise**

A análise dos dados será realizada com os softwares Excel e SPSS 8.0. Inicialmente, será feita uma análise descritiva para caracterizar a amostra. A seguir, serão efetuadas análises bivariadas, mediante o teste de qui-quadrado, entre as demográficas, ocupacionais e locais de moradia conforme a conclusão do curso do TALSA Multiplicadores.

## **Bibliografia:**

- <sup>1</sup> ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO - ONA. Manual das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares, versão 2004. Coleção Manuais de Acreditação, volume 1, Brasília, 2004.
- <sup>2</sup> BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. Portaria nº 538, de 17 de abril de 2001. Reconhece a Organização Nacional de Acreditação – ONA como instituição competente e autorizada a operacionalizar o desenvolvimento do processo de Acreditação Hospitalar no Brasil.
- <sup>3</sup> BRASIL. Presidência. Lei nº 9782, de 26 de janeiro de 1999. Define o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária, cria a Agência Nacional de Vigilância Sanitária, e dá outras providências.
- <sup>4</sup> ÁVILA, FB. Pequena Enciclopédia de Moral e Civismo. Rio de Janeiro: FENAME, 1982.
- <sup>5</sup> HOUAISS, A; VILLAR, MS. Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa. Instituto Antonio Houaiss e Lexicografia e Banco de Dados da Língua Portuguesa S/C Ltda. Rio de Janeiro. Objetiva, 2001.
- <sup>6</sup> OLIVEIRA, MEB. Educação a distância: perspectiva educacional emergente na UEMA. Florianópolis: Insular, 2002. Cap. 1.
- <sup>7</sup> LOBO NETO, FJS. Educação a Distância: Regulamentação, Condições de Êxito e Perspectivas. Disponível em <http://loboneto@domain.com.br>. Acesso em: 04.06.2003.
- <sup>8</sup> CRISTANTE, L; RAMOS, MP; BESSA, R; SIGULEM, D. O papel do ensino a distância na educação médica continuada: uma análise crítica. Rev. Assoc. Med. Bras. Vol 49 nº 3 SP July/Sept. 2003.
- <sup>9</sup> BECH, J; COSTA, CFS; SASSI, RM; VAGHETTI, H. Os Médicos na Atenção Básica no SUS, encontros e desencontros com os Gestores de 50 Municípios do Estado de Rio Grande do Sul. Disponível em <http://www.opas.org.br/servico/arquivos/Sala5259.pdf>. Acesso em 16.04.2005.



<sup>10</sup> CECCIM, RB. Educação Permanente em Saúde: desafio ambicioso e necessário. Interface - Comunic, Saúde, Educ, v.9, n.16, p.161-77, set.2004/fev.2005. Disponível em <http://www.interface.org.br/revista16/debate1.pdf>. Acesso em 20.05.2005.

<sup>11</sup> MORAN, JM; MASETTO, MT; BEHRENS, MA. Novas tecnologias e mediação pedagógica. Campinas, SP: Papyrus, 2000.

**PERFIL DOS USUÁRIOS DO PROGRAMA DE TREINAMENTO EM  
AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS, LICENCIAMENTO SANITÁRIO E  
ACREDITAÇÃO (TALSA MULTIPLICADORES)**

Ione Fuhrmeister Roessler<sup>1</sup>

Fábio Leite Gastal<sup>2</sup>

Rosangela da Costa Lima<sup>3</sup>

Mário Arthur Rockenbach Binz<sup>4</sup>

Milene Tombini do Amaral<sup>4</sup>

Viviane Calice da Silva<sup>4</sup>

1 - Mestrado Saúde e Comportamento, Universidade Católica de Pelotas.

2 – Organização Nacional de Acreditação.

3 - Mestrado Saúde e Comportamento, Universidade Católica de Pelotas.

4 – Universidade Católica de Pelotas.

**Correspondência:**

Rua Miguel Barcelos, no 305, apto 201, Centro, CEP: 96.015-150.

Pelotas, Rio Grande do Sul, Brasil.

E-mail: [ionefr@vetorial.net](mailto:ionefr@vetorial.net)

Pelotas

2006

## **Resumo**

**Objetivos:** Avaliar o perfil do usuário do Programa de Treinamento em Avaliação de Serviços, Licenciamento Sanitário e Acreditação (TALSA Multiplicadores) de Ensino a Distância (EaD), realizado no período de julho de 2003 a junho de 2004, destinado aos trabalhadores de todas as categorias profissionais do Setor Saúde, veiculado pela Internet através do Portal da ONA – Organização Nacional de Acreditação, gratuitamente.

**Métodos:** a análise, por intermédio do teste de qui-quadrado, baseou-se no desempenho final dos participantes conforme as seguintes variáveis: sexo, idade, organizações a que pertencem, categoria profissional, estado e região.

**Resultados:** totalizou-se 1840 pessoas matriculadas em 33 comunidades virtuais. Os usuários eram predominantemente do sexo feminino, jovens, trabalhadores da área da saúde e residentes na região sudeste do país. Dentre os participantes, 29,7% concluiu o treinamento. A única variável associada ao *status* de concluinte foi o sexo, 32,2% entre as mulheres, versus 26,4% entre os homens.

**Conclusão:** o programa apresentou uma clara abrangência nacional, envolveu todo tipo de organizações do setor e de forma bem distribuída, bem como todo tipo de profissionais e técnicos do Setor Saúde.

### **Palavras Chave:**

EaD via web, Internet, Avaliação, Educação a Distância, Perfil do usuário.

## **Abstract**

**Objectives:** evaluate the user profile of the Programa de Treinamento em Avaliação de Serviços, Licenciamento Sanitário e Acreditação (TALSA Multiplicadores), which was held from July 2003 to June 2004 and was directed towards workers of all categories of the Health Sector. The project was made available free of charge on the Internet through the ONA Portal - National Accreditation Organization.

**Methods:** the analysis, using the chi-square test, was based on final performance of the students, considering the following variables: sex, age, organizations to which they belong, profession, state and region.

**Results:** the present project amounted to 1840 people enrolled in 33 virtual communities. The users were predominantly of the female sex, young, health workers and resident at south-west region of the country. Among the participants, 29.7% completed the training. The only conclusion status association is with sex, 32.2% between the women, versus 26.4% among de men.

**Conclusion:** the program presented a clear national coverage, involved all kinds of organizations of the sector and in a fairly distributed manner, as well as all kinds of professionals and technicians of the Health Sector.

### **Key words:**

E-learning, Internet, Evaluation, Distance Education, User Profile.

## Introdução

---

Na atualidade, o universo do conhecimento está em processo de expansão exponencial e sua informatização o tem acompanhado passo a passo, tornando-se, conforme Toffler<sup>1</sup>, Drucker<sup>2</sup> e outros autores, o “capital” da sociedade atual. Da mesma forma, a necessidade do acesso imediato e continuado a estas informações é premente, sendo fundamental o desenvolvimento de tecnologia em educação que propicie, que facilite, o crescimento ininterrupto e autônomo dos indivíduos. Citando Maia<sup>3</sup>, “*A sociedade da informação sintetiza o surgimento de um paradigma técnico/econômico, no qual a informação é o insumo central*”.

Para tanto, a ciência pedagógica passa a ter um entendimento muito mais abrangente como a discussão das atividades mentais, do perceber-assimilar e dos comportamentos aplicados aos processos de aprendizado, da promoção do raciocínio e da criatividade, da exploração do saber e da formação do julgamento e do livre arbítrio. Julgamento no sentido de apreciação, de juízo, de discernimento, de formulação de uma proposta, de uma postura frente à realidade e suas inerentes possibilidades.

Tornam-se imprescindíveis novas ferramentas para o processo ensino-aprendizado que atendam às emergentes formulações pedagógicas, utilizando-se de meios de divulgação da informação, de oportunização do debate, do exercício da dialética, da construção do conhecimento pelo e por parte do indivíduo, para que ocorra o desenvolvimento social de um povo. Além disto, é fundamental que o aprendiz tenha uma série de novas características para ser ator e cenário de sua formação cultural, sendo imperativa sua predisposição para “*aprendizagem ao longo da vida*” (Valente<sup>4</sup>).

Uma abordagem essencial hoje deste processo é o conceito de Ensino a Distância (EaD), ou não-presencial, que é bastante antigo na lógica dos modelos de auto-instrução. Contudo, com o advento da *Internet*, viabilizam-se novas formas de comunicação síncronas e assíncronas que permitem o afastamento do método educacional do marco da "auto-instrução", da dimensão solitária e praticamente autodidática, para um real processo de ensino-aprendizado que articula de forma abrangente, compreensiva, todos os recursos do exercício pedagógico.

No Brasil, a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, em seu artigo 80 determina os parâmetros da EaD,

complementados pelos Decretos Presidenciais nº 2.494, de 10 de fevereiro de 1998 (publicado no Diário Oficial da União - DOU de 11/02/98) e nº 2.561, de 27 de abril de 1998 (publicado no DOU de 28/04/98), e pelas Portarias Ministeriais do Ministério da Educação (MEC) nº 301, de 07 de abril de 1998 (publicada no DOU de 09/04/98) e nº 4.059, de 10 de dezembro de 2004 (publicada no DOU de 13/12/04).

Desde então tem havido um grande crescimento da oferta de cursos de graduação, de extensão, de aperfeiçoamento e de pós-graduação, gratuitos ou não, disponibilizados por instituições de ensino e empresas estatais ou privadas, com caráter exclusivamente *on-line* ou híbrido, tanto para educação de seus colaboradores, como para o público em geral. Porém ainda estamos longe do estabelecimento de uma prática, de um hábito de dedicação ao conhecimento e da incorporação de informações para sua aplicação no cotidiano e construção da cultura individual e coletiva.

Segundo o Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância – ABRAED 2005<sup>5</sup>, em 2004 haviam “166 instituições situadas em dezoito estados, credenciadas para ministrar, só nos níveis de graduação e pós, quase 400 cursos, além dos cursos de nível básico, técnicos e de Educação de Jovens e Adultos”, e “pelo menos 1.137.908 brasileiros utilizaram cursos por Educação a Distância no país”, neste ano. A estes, devem ser agregados um número não estimado de alunos dos cursos de graduação e pós-graduação presenciais que passaram, a partir de 2005, a compreender disciplinas oferecidas na modalidade EaD. Contudo, cursos ou disciplinas/módulos oferecidos à distância, não são uma mera transposição dos cursos presenciais. Eles envolvem aspectos próprios como o uso da tecnologia de informação e comunicação, a interação entre professores e alunos, que em muitos casos é feita totalmente à distância, o desenvolvimento de material, a tutoria, entre outros (Maia<sup>3</sup>). A cada semestre, são oferecidos centenas de cursos de aperfeiçoamento profissional e cursos livres, sem estarem estes dados incorporados nas estatísticas do MEC.

Assim como por parte das Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde (OPSS), o enorme e diuturno avanço tecnológico determinou a necessidade de eficiência e eficácia de métodos e práticas, além da dinamização e otimização de recursos, o que por sua vez implicam na criação de treinamentos para concretização da Educação Permanente de seus colaboradores. É mandatória a divulgação para o maior número possível de pessoas, dos conceitos e práticas que norteiam a Acreditação (outorga a uma OPSS, certificado de avaliação que expressa a conformidade com o conjunto de padrões

estabelecidos no Sistema Brasileiro de Acreditação, desenvolvido em seu formato nacional pela Organização Nacional de Acreditação - ONA), com o objetivo fim de criar um grande contingente, uma massa crítica significativa informada, interessada e atuante, que alavanque a qualidade do setor saúde. A melhor proposta para obter-se o repasse das informações e oportunizar o debate simultâneo e abrangente em todo o extenso território brasileiro é a utilização das ferramentas de comunicação proporcionadas pela EaD via *web*.

Neste contexto, o programa de capacitação Treinamento em Avaliação de Serviços, Licenciamento Sanitário e Acreditação (TALSA Multiplicadores) visa ao treinamento de recursos humanos no setor saúde, intermediado pelo uso de metodologias de Ensino a Distância, veiculado gratuitamente via portal da ONA, oportunizado por convênio com a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Sua importância, em um país continental como o Brasil, é que se constitui em uma poderosa ferramenta para a extensão e acessibilidade do conhecimento, além de ser uma forma econômica da sua difusão. Sua conformação como real alternativa pedagógica à "tradicional sala de aula", se materializa na medida da consolidação e universalização da *Internet* no Brasil. O TALSA Multiplicadores está estruturado em cinco módulos (Histórico e Saúde, Avaliação e Qualidade, Licenciamento Sanitário, Acreditação e Processo de Acreditação) desenvolvidos em oito semanas, e fundamentado pedagogicamente sob uma perspectiva andragógico-construtivista. Sua divulgação ocorreu por intermédio dos portais da Anvisa e da ONA, e de encontros presenciais em vários estados brasileiros.

Outrossim, o Projeto TALSA Multiplicadores, presta um valioso apoio ao Setor Saúde, oferecendo mais um instrumento para qualificar o trabalhador no desenvolvimento de suas potencialidades e das de sua realidade, considerando o definido pelo Ministério da Saúde, no capítulo IV da Norma Operacional Básica de Recursos Humanos para o Sistema Único de Saúde - NOB-RH-SUS de 2001, sobre Educação Permanente em Saúde<sup>6</sup>. Sendo o marco inicial da estratégia de entrega dos cursos por educação a distância com a proposta de difusão dos saberes e democratização do conhecimento que compõem o Projeto de Educação Permanente e de Educação Continuada para a Qualidade no Setor Saúde da ONA.

O objetivo deste trabalho é descrever as características demográficas, ocupacionais e locais de moradia dos usuários do TALSA Multiplicadores, realizado no período de julho de 2003 a junho de 2004, conforme a categorização de conclusão do curso.

Conhecer e analisar o perfil do usuário a luz do contexto do Setor Saúde Brasileiro permitirá a realização de planejamento e adequação do programa de educação a distância.



## **Metodologia:**

Inicialmente escolheu-se o Sistema de Gerenciamento da Aprendizagem utilizado (Alumni Gestum®). Trata-se de *software* de ambiente virtual para ensino-aprendizagem via *web* (*Learning Management System – LMS*) que apresenta facilidades de acesso e utilização para todos os envolvidos, tanto na construção dos projetos pedagógicos, como na sua execução.

Concomitante à escolha do ambiente virtual de aprendizagem, desenvolveu-se o modelo didático-pedagógico do treinamento, estabelecendo-se os tópicos a serem abordados nos módulos, realizando-se extensa revisão bibliográfica para construção dos conteúdos, formulando-se os modelos de comunicação, acompanhamento e avaliação do desempenho dos usuários do TALSA Multiplicadores.

Executou-se o projeto criando-se, em um ano, trinta e três comunidades virtuais (grupos de usuários gerenciados por um mesmo dinamizador, com período de oito semanas de duração) com uma média de 56,9 alunos, atingindo-se um total de 1.877 participantes.

Criou-se o banco de dados pessoais e de desempenho dos usuários do TALSA Multiplicadores, por intermédio de pesquisa no cadastro geral e no registro do LMS do portal da ONA dos dados biográficos e do histórico de atividades; confirmação da localização estadual das cidades no site do Código de Endereçamento Postal; criação de planilha Excel com os dados biográficos e de desempenho; análise e categorização de cada participante de acordo com as variáveis do estudo, conforme a Quadro 1.

Quadro 1. Descrição das variáveis estudadas.

| Variável   | Categorização  |
|--|--|
| Sexo   | Feminino ou masculino.   |
| Idade (em anos)  | Faixas Etárias (15 - 24, 25- 34, 35 - 44, 45 - 54, 55 - 64, 65 - 74).  |
| Categorias profissionais   | Saúde (Médicos, Enfermeiros, Farmacêuticos e Bioquímicos, Odontólogos, Médicos Veterinários, Biólogos, Agente Sanitarista e Outros).   |
|  | Engenharia e Arquitetura (Arquitetos, Engenheiros Civis, Engenheiros Clínicos, Engenheiros Mecânicos, Engenheiros Elétricos, Engenheiros Químicos, Outros Engenheiros).                                    |
|  | Administração (Administradores, Secretarias, Gestores de Qualidade, Contabilistas e Outros).   |
|  | Outras Áreas (Servidores Públicos - não identificados de outra forma, Advogados, Jornalistas, Assistentes Sociais, Professores, Analistas de Sistemas, Estudantes, Técnicos, Serviços Gerais).             |
| Tipos de Organizações  | Hospitais.   |
|  | Outras Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde (Laboratórios, Clínicas, Núcleos, Centros de Análise, Hemocentros, Fundações, Institutos, Associações, Bancos de Sangue, Sociedades, Casas de Saúde). |
|  | Entidades Municipais (Prefeituras, Secretarias Municipais, Fundações Municipais).  |
|  | Entidades Estaduais (Secretarias, Universidades, Núcleos, Centros de Referência, Institutos, Coordenadorias e Diretorias Regionais, Conselhos Regionais, Escolas).   |
|  | Instituições Acreditoras Credenciadas pela ONA (IAC's).  |
|  | Organismos Federais (ANVISA, REFORSUS, Ministérios, Institutos, Fundações, Universidades, Sociedades, Secretarias, Tribunal de Contas da União).   |
|  | Organismos Internacionais (Fundações, Centros de Estudos, Clínicas Privadas, Multinacionais, Institutos).  |
| Outras instituições (Empresas Privadas, Cooperativas, Consultórios). |  |
| Local de Moradia - Estados   | Estados do Território Nacional.  |
| Local de Moradia - Regiões   | Regiões do Território Nacional.  |
| Conclusão do curso do programa TALSA Multiplicadores                 | Concluente ou não concluente.  |

Realizou-se análise descritiva para caracterização da amostra, análises bivariadas por intermédio do teste de qui-quadrado, entre as variáveis demográficas, ocupacionais e locais de moradia conforme a conclusão do curso do TALSA Multiplicadores, utilizando os softwares Excel e SPSS 11.0.

## **Resultados:**

No período de julho de 2003 a junho de 2004, inscreveram-se 1.877 pessoas no TALSA Multiplicadores – 2003. Destas foram excluídas do estudo 37, que não iniciaram o treinamento e não informaram nenhum dado pessoal, permanecendo 1840 participantes.

A Tabela 1 mostra as características da população estudada. Houve um predomínio de mulheres, de alunos com idade entre 25 – 44 anos, de trabalhadores da área da saúde, vinculados a hospitais e moradores da região sudeste. Chama a atenção o grande percentual de indivíduos que não informaram a idade no início do treinamento, mesmo após a solicitação por correio eletrônico (41,5%), por não ser um quesito obrigatório no cadastro de inscrição.

Em relação a estados de origem dos usuários, São Paulo contou com o maior número de participantes (n = 663); seguido por Minas Gerais (n = 250), Rio Grande do Sul (n = 179), Distrito Federal (n = 169), Rio de Janeiro (n = 134). Todos os demais estados participaram do programa, porém tiveram percentuais menores (dados não apresentados). Agrupando os estados por regiões, a maior participação foi da região sudeste (57,6%) (Tabela 1).

Tabela 1. Características da população estudada.

| Variável                   | Variável                  | N    | %    |
|----------------------------|---------------------------|------|------|
| Sexo                       | Masculino                 | 769  | 41,8 |
|                            | Feminino                  | 1069 | 58,1 |
|                            | Ignorado                  | 2    | 0,1  |
| Idade (anos)               | 15 – 24                   | 124  | 6,7  |
|                            | 25 – 34                   | 350  | 19,0 |
|                            | 35 – 44                   | 367  | 20,0 |
|                            | 45 – 54                   | 202  | 11,0 |
|                            | 55 – 74                   | 34   | 1,9  |
|                            | Ignorado                  | 763  | 41,5 |
| Categorias Profissionais   | Saúde                     | 938  | 51,0 |
|                            | Engenharia e Arquitetura  | 127  | 6,9  |
|                            | Administração             | 333  | 18,1 |
|                            | Outras áreas              | 372  | 20,2 |
|                            | Ignorado                  | 70   | 3,8  |
| Tipos de Organizações      | Hospitais                 | 621  | 33,8 |
|                            | Outras OPSS               | 279  | 15,2 |
|                            | Entidades Municipais      | 166  | 9,0  |
|                            | Entidades Estaduais       | 94   | 5,1  |
|                            | IAC's                     | 12   | 0,7  |
|                            | Organismos Federais       | 226  | 12,3 |
|                            | Organismos Internacionais | 30   | 1,6  |
|                            | Outras Instituições       | 255  | 13,9 |
|                            | Ignorado                  | 157  | 8,5  |
| Local de Moradia (Regiões) | Norte                     | 27   | 1,5  |
|                            | Nordeste                  | 173  | 9,4  |
|                            | Centro-Oeste              | 228  | 12,4 |
|                            | Sudeste                   | 1060 | 57,6 |
|                            | Sul                       | 316  | 17,2 |
|                            | Ignorado                  | 36   | 2,0  |

A prevalência de conclusão do curso TALSA Multiplicadores foi de 29,7% (n = 547). A Tabela 2 apresenta a associação entre as variáveis estudadas e a conclusão do treinamento. Os participantes do sexo feminino atingiram 32,2% de conclusão, em contraposição a 26,4% para o sexo masculino. Esta diferença foi estatisticamente significativa ( $p= 0,004$ ). As demais variáveis não demonstraram diferenças estatísticas com relação à conclusão do curso.

Na variável idade, o maior número de concluintes foi dos participantes com idade entre 35 - 44 anos, com 36,8%, seguido do grupo de 15 - 24 anos, com 36,3%. O grupo com menor desempenho foi o de 55 - 74 anos (26,5%,  $p= 0,608$ ).

Considerando a variável profissões, a área da Engenharia /Arquitetura teve o mais alto índice de conclusão, com 33,9%, e o menor ocorreu na área da Saúde, com 28,7% ( $p= 0,441$ ). Em relação ao vínculo com as várias organizações representadas, os organismos internacionais tiveram o melhor desempenho, com 40% de conclusão, e as IAC's mostraram o mais baixo índice de aproveitamento, 25% ( $p= 0,496$ ).

O estado com maior conclusão foi Goiás, 46,9% de 32 alunos, seguido por: Maranhão, 44% de 25 pessoas; Mato Grosso do Sul, 41,7% de 12 alunos; Minas Gerais, Pará, Paraíba e Paraná, tiveram em torno de 40% de conclusão do treinamento. O estado com menor aproveitamento foi Amazonas, com 12,5% de oito alunos. São Paulo, Rio Grande do Sul e Rio de Janeiro ficaram com índices de conclusão, respectivamente de: 25,2%, 27,4% e 26,9%. O melhor índice de conclusão foi na região Centro-oeste, 32,9%, seguida da região Sul, com 31%. O desempenho mais baixo ocorreu na região Norte, 25,9% ( $p= 0,710$ ).

Tabela 2. Características da população estudada conforme conclusão do curso TALSA Multiplicadores.

| Variável                   | Descrição da Variável     | Concluente |      | Não Concluente |      | p     |
|----------------------------|---------------------------|------------|------|----------------|------|-------|
|                            |                           | n          | %    | n              | %    |       |
| Sexo                       | Masculino                 | 203        | 26,4 | 566            | 73,6 | 0,004 |
|                            | Feminino                  | 344        | 32,2 | 725            | 67,8 |       |
|                            | Total                     | 547        | 29,8 | 1291           | 70,2 |       |
| Idade (em anos)            | 15 – 24                   | 45         | 36,3 | 79             | 63,7 | 0,608 |
|                            | 25 – 34                   | 115        | 32,9 | 235            | 67,1 |       |
|                            | 35 – 44                   | 135        | 36,8 | 232            | 63,2 |       |
|                            | 45 – 54                   | 66         | 32,7 | 136            | 67,3 |       |
|                            | 55 – 74                   | 9          | 26,5 | 25             | 73,5 |       |
|                            | Total                     | 370        | 34,4 | 707            | 65,6 |       |
| Categorias Profissionais   | Saúde                     | 269        | 28,7 | 669            | 71,3 | 0,441 |
|                            | Engenharia e Arquitetura  | 43         | 33,9 | 84             | 66,1 |       |
|                            | Administração             | 107        | 32,1 | 226            | 67,9 |       |
|                            | Outras áreas              | 117        | 31,5 | 255            | 68,5 |       |
| Tipos de Organizações      | Total                     | 536        | 30,3 | 1234           | 69,7 | 0,496 |
|                            | Hospitais                 | 193        | 31,1 | 428            | 68,9 |       |
|                            | Outras OPSS               | 82         | 29,4 | 197            | 70,6 |       |
|                            | Entidades Municipais      | 59         | 35,5 | 107            | 64,5 |       |
|                            | Entidades Estaduais       | 32         | 34,0 | 62             | 66,0 |       |
|                            | IAC's                     | 3          | 25,0 | 9              | 75,0 |       |
|                            | Organismos Federais       | 68         | 30,1 | 158            | 69,9 |       |
|                            | Organismos Internacionais | 12         | 40,0 | 18             | 60,0 |       |
| Outras Instituições        | 67                        | 26,3       | 188  | 73,7           |      |       |
| Local de Moradia (Regiões) | Total                     | 516        | 30,7 | 1167           | 69,3 | 0,710 |
|                            | Norte                     | 7          | 25,9 | 20             | 74,1 |       |
|                            | Nordeste                  | 47         | 27,2 | 126            | 72,8 |       |
|                            | Centro-Oeste              | 75         | 32,9 | 153            | 67,1 |       |
|                            | Sudeste                   | 311        | 29,3 | 749            | 70,7 |       |
|                            | Sul                       | 98         | 31,0 | 218            | 69,0 |       |
| Total                      | 538                       | 29,8       | 1266 | 70,2           |      |       |

## **Discussão:**

Em 2003 foram inscritas na TALSA Multiplicadores 1877 pessoas, 37 não iniciaram o treinamento e 547 (29,7%) concluíram efetivamente o programa.

O percentual geral de não-concluintes do curso TALSA Multiplicadores (70,3%) foi compatível com a realidade brasileira em relação aos programas de EaD gratuitos em nível de extensão. Maia<sup>3</sup> e Meirelles em seu “Estudo sobre Educação a Distância e o Ensino Superior no Brasil”, informam um índice de evasão ainda muito alto em alguns cursos, algo em torno de 68% (cerca de 40% dos cursos analisados são gratuitos). Assim como Coelho<sup>7</sup> cita evasão de 50%; Loyolla<sup>8</sup>, 70% a 90%; Faria<sup>9</sup>, 55%; Coscarelli<sup>10</sup>, média de 50%; entre outros. Quanto ao número de pessoas inscritas que não iniciaram o treinamento, parece estar relacionado aos seguintes fatos: inscrições realizadas por terceiros (caso dos hospitais, principalmente); prestadores de serviços em OPSS com sistema de segurança em suas redes impedindo o acesso a Internet; e mudança de trabalho e de endereço com conseqüentes dificuldades de acesso ao portal, surgidos entre a data da inscrição e a liberação da matrícula em alguma comunidade virtual.

O Ministério da Saúde<sup>11</sup> registra que no ano de 2002, havia em torno de 2,2 milhões de postos de trabalho relacionados as OPSS no Brasil. A Fundação Carlos Chagas<sup>12</sup> (FCC) em sua análise dos dados fornecidos pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Banco de Dados sobre o Trabalho das Mulheres, informa que a parcela feminina do emprego no mercado formal de trabalho no ano de 2002, nas famílias de ocupações diretamente relacionadas ao Setor Saúde, prevalece sobre a masculina, como por exemplo: nutricionistas (93,3%), assistentes sociais (91,5%), psicólogos (89,3%), enfermeiros (88,8%), técnicos de enfermagem (83,6%), pessoal de enfermagem (82,5%), médicos e assemelhados (78,6%), biólogos e assemelhados (71,6%), farmacêuticos (66,8%), bacteriologistas e assemelhados (66,4%), e cirurgiões dentistas (58,1%).

Os dados do IBGE-2003<sup>13</sup> sobre educação, o grupo de 11 anos e mais de instrução formal mostra 26,5% da população do sexo feminino e 23,1% do masculino; e se for analisado a partir de nove anos e mais de estudo, atinge 31,4% da população do sexo feminino e 28,1% do masculino. Além disso, de acordo com o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira<sup>14</sup> (Inep) há um crescente aumento da

presença das mulheres em todos os níveis de ensino no Brasil, sendo maioria considerando a idade acima de 20 anos. Ainda de acordo com a FCC no ano de 2002: a parcela feminina foi em média de 58,5% do total das conclusões do ensino médio em todas as regiões do Brasil (variando de 57,3% no Sudeste a 60,1% no Norte); as conclusões femininas da educação profissional foram de 55,3% no ensino tecnológico, 79,5% no ensino técnico e 60,3% no ensino básico; e no ensino superior da área de conhecimento “Saúde e bem estar social”, a parcela feminina representou 72,3%.

Os resultados da análise do perfil dos participantes do TALSA Multiplicadores relacionados ao gênero destacam predomínio do sexo feminino, que também obteve um melhor índice de aproveitamento, podendo estar relacionados ao perfil demográfico dos trabalhadores de organizações de saúde onde existe um predomínio do sexo feminino, ao desempenho desta parcela da população na educação em geral e do perfil comportamental<sup>15</sup> do participante de cursos de EaD.

Segundo o Museu da Computação e Informática – MCI<sup>16</sup> o primeiro computador a chegar ao Brasil foi um Univac-120, em 1957, mas as atividades nesta área foram pontuais até o final da década de setenta. Em 1980 é vendido o primeiro computador em um grande magazine, iniciando uma acelerada incorporação da cultura informacional concomitante com avanços acentuados tecnológicos e conceituais, permitindo uma progressiva inclusão digital. A população jovem em geral teve acesso mais precoce e mais intenso aos recursos tecnológicos da informática em suas mais variadas modalidades que aquela com 40 anos ou mais, adquirindo maior intimidade tanto com os equipamentos como com os programas de utilização, principalmente aqueles relacionados ao uso da Internet. Considerando esta realidade, esperar-se-ia um melhor desempenho dos grupos etários mais jovens, porém não houve diferença entre os grupos. Assim como na faixa etária de 35 – 44 anos, quando a maioria das pessoas já concluiu sua formação profissional e acadêmica formal, fato que possibilitaria maior dedicação temporal à realização de cursos que objetivam a educação continuada e permanente, assim como a necessidade de manter-se atualizado e competitivo no mercado de trabalho. Observou-se um grande percentual de indivíduos que não informaram a idade no início do treinamento (41,5%), por não ser um quesito obrigatório no cadastro de inscrição, o que foi corrigido nas edições seguintes do programa.



Os resultados observados na variável Profissões provavelmente refletem as peculiaridades que compõem o perfil de cada uma delas, predominando aquelas com características tecnológicas mais acentuadas como os grupos Engenharia / Arquitetura e Administração, que obtiveram o melhor desempenho. A área da Saúde demonstrou a maior intenção de aprendizagem por representar quase 51% dos participantes, porém, onde se esperaria melhor aproveitamento devido ao tipo de informações veiculado pelo curso, que enfatiza a qualidade do atendimento, obteve o mais baixo resultado, com 28,7% de conclusões. As profissões envolvidas diretamente com o atendimento à saúde têm progressiva e rapidamente incorporado o uso cotidiano da Internet para sua atualização face à volatilidade do conhecimento médico e afim, e às exigências crescentes tanto dos pacientes quanto das instituições sobre a categoria profissional médica em relação ao domínio do estado da arte. Talvez este fato e a temática do curso não compor o tipo de conhecimento técnico-científico médico específico aliados à baixa remuneração da atividade médica com conseqüente compensação por maior carga horária de trabalho, tenham determinado este efeito de maior procura com resultado menos satisfatório.

A variável Tipos de Organizações demonstrou um maior número de interessados nos Hospitais, seguidos de outras OPSS (não houve diferença entre as OPSS públicas e privadas), e um melhor resultado nos Organismos Internacionais seguidos das Entidades Municipais e Estaduais. Os participantes estrangeiros compuseram uma comunidade virtual específica, recebendo atenção em espanhol e em sua maioria pertencia a instituições voltadas para a qualidade da atenção a saúde em seus países de origem, o que provavelmente explique seu desempenho favorável. Porém, os participantes das Instituições Acreditoras Credenciadas, tiveram o mais baixo resultado de conclusão provavelmente por terem domínio destes conhecimentos, trabalharem nesta área e o treinamento ter um caráter introdutório. As Entidades Municipais e Estaduais responderam um pouco acima do esperado para este tipo de treinamento gratuito, em função dos conteúdos abordados estarem intimamente relacionados as suas atividades de vigilância sanitária.

Segundo os dados do IBGE para o ano de 2002 (Assistência Médico-Sanitária 2002), o Brasil contava com 170.368.984 habitantes e 65.343 estabelecimentos de saúde. O Norte com 8,63% da população e 7,86% dos estabelecimentos; o Nordeste com 21,84% e 28,94%; o Sudeste com 46,06% e 37,36%; o Sul com 15,83% e 17,99%; e o Centro-

oeste com 7,64% e 7,8%, respectivamente. A maior relação de pessoas por estabelecimentos de saúde foi no Sudeste com 3.214,5 pessoas por estabelecimento, e a menor, no Nordeste com 1.967,2 pessoas por estabelecimento.

Considerando os profissionais de nível superior e de nível técnico, a média brasileira é de 125,77 pessoas para cada trabalhador qualificado. A melhor relação é da região Sudeste, com 112,63 e a pior é da região Nordeste, com 252,26 pessoas por trabalhador qualificado.

O maior contingente de pessoas que informaram seus endereços residenciais pertence à região sudeste, com 57,61%. Comparando as regiões, quanto à população, OPSS, prestador de serviços qualificado e pessoas que tiveram o interesse em instrumentalizar-se para a qualidade da atenção a saúde, observa-se: a média brasileira de participantes do TALSA Multiplicadores quanto ao número de OPSS foi de 1/36,22 (ou seja, para cada 36,22 OPSS, um participante); a pior relação foi da região Norte, 1/190 OPSS; e a melhor foi da região Centro-oeste, com 1/22,48 OPSS. A relação entre participantes do TALSA Multiplicadores e pessoal qualificado, no Brasil foi de um aluno para 750,91 profissionais, a região Centro-oeste teve a melhor performance com um aluno para 401,30 prestadores qualificados, e a pior relação foi na região Norte, com um participante para 2.506,40 profissionais.

## **Conclusão:**

Os dados apresentados mostram que o programa TALSA Multiplicadores foi utilizado por trabalhadores das mais diferentes idades, funções e atividades, de todos os tipos de OPSS, em todos os estados brasileiros. Contrariamente à hipótese inicial, o melhor desempenho coube ao sexo feminino.

Os resultados apresentam um perfil compatível com os dados relacionados ao desempenho educacional geral da população brasileira, inclusive a questão do predomínio feminino. Portanto, é permitido formular-se que não dependem da estratégia de difusão de conhecimentos adotada, mas sofrem limitações ou estejam parcialmente determinadas pelos fatores sociais de distribuição desigual do acesso à educação formal e à permanência na escola, no Brasil.

A avaliação continuada deste programa possibilitará a criação de uma série histórica, o que permitirá melhor compreensão da realidade do setor saúde brasileiro, fornecendo subsídios para o desenvolvimento de outros projetos dedicados à difusão de conhecimentos objetivando a melhoria continuada dos recursos humanos envolvidos.

## **Bibliografia:**

<sup>1</sup> TOFFLER, A. *Power Shift: knowledge, wealth and violence at the edge of the 21<sup>st</sup> century*. New York: Bantam Books. Traduzido para o Português como *Powershift: as mudanças do poder*. Rio de Janeiro: Editora Record, 1990.

<sup>2</sup> DRUCKER, PF. *Post-Capitalism Society*. New York: Harper Collins. Traduzido para o Português como *Sociedade Pós-Capitalista*. São Paulo: Pioneira, 1993.

<sup>3</sup> MAIA, MC; MEIRELLES, FS. *Estudo sobre Educação a Distância e o Ensino Superior no Brasil*. Disponível em <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/137-TC-D2.htm>. Acesso em 16.02.2006.

<sup>4</sup> VALENTE JA. *Uma alternativa para a formação de educadores ao longo da vida*. Pátio Revista Pedagógica. Porto Alegre (RS): Artmed - Ano V - nº 18, 2001.

<sup>5</sup> ABRAED. Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância, 2005. Coordenação de Fábio Sanchez. 1. ed. – São Paulo: Instituto Monitor, 2005. Disponível em <http://www.abraead.com.br/anuario.swf> (p. 17). Acesso em 18.03.2006.

<sup>6</sup> BECH, J; COSTA, CFS; SASSI, RM; VAGHETTI, H. *Os Médicos na Atenção Básica no SUS, encontros e desencontros com os Gestores de 50 Municípios do Estado de Rio Grande do Sul*. Disponível em <http://www.opas.org.br/servico/arquivos/Sala5259.pdf>. Acesso em 18.03.2006

<sup>7</sup> COELHO, ML. *A Evasão nos Cursos de Formação Continuada de Professores Universitários na Modalidade de Educação a Distância Via Internet*. Disponível em <http://www.abed.org.br/publique/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?UserActiveTemplate=4abed&inford=195&sid=102&tpl=printerview>. Acesso em 16.02.2006.

<sup>8</sup> LOYOLLA, W; PRATES, M. *Ferramental Pedagógico da Educação a Distância Mediada por Computador (EDMC)*. Disponível em <http://www.abed.org.br/publique/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?UserActiveTemplate=4abed&inford=158&sid=107>. Acesso em 16.02.2006.

<sup>9</sup> FARIA, MA. *Curso de Capacitação de Professores e EaD*. Disponível em [http://www.virtual.unilestemg.br/artg\\_capacitacao.html](http://www.virtual.unilestemg.br/artg_capacitacao.html). Acesso em 16.02.2006.

- <sup>10</sup> COSCARELLI, CV. Educação a Distância: Mitos e verdades. Disponível em <http://www.cei.inf.br> , nov/2000. Acesso em 16.02.2003.
- <sup>11</sup> BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do ministro. Portaria n 2.607, de 10 de dezembro de 2004. Aprova o Plano Nacional de Saúde/PNS – Um Pacto pela Saúde no Brasil. Publicado no Diário Oficial da União n 238, em 13 de dezembro de 2004.
- <sup>12</sup> FUNDAÇÃO CARLOS CHAGAS. “Mulheres Brasileiras, Educação e Trabalho”, Banco de Dados sobre o Trabalho das Mulheres. Disponível em [http://www.fcc.org.br/mulher/series\\_historicas/mbet.html](http://www.fcc.org.br/mulher/series_historicas/mbet.html) . Acesso em 18.04.2006.
- <sup>13</sup> IBGE-2003. Tabelas de resultados. Disponível em [http://www.ibge.gov.br/brasil\\_em\\_sintese/default.htm](http://www.ibge.gov.br/brasil_em_sintese/default.htm). Acesso em 19.04.2006.
- <sup>14</sup> INEP/MEC. Trajatória da Mulher na Educação Brasileira 1996-2003. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – Inep e Secretaria Especial de políticas para Mulheres – SPM, 2005. Disponível em [http://www.inep.gov.br/download/catalogo\\_dinamico/titulos\\_avulsos/2005/trajetoria\\_mulher\\_1.pdf](http://www.inep.gov.br/download/catalogo_dinamico/titulos_avulsos/2005/trajetoria_mulher_1.pdf). Acesso em 19.04.2006.
- <sup>15</sup> BIRCH, D. Competências necessária para um aluno bem-sucedido no ambiente de e-Learning. Disponível em <http://www.elearningmag.com/elearning>. Acesso em 24.03.2006.
- <sup>16</sup> MUSEU DA COMPUTAÇÃO E INFORMÁTICA. Linha do Tempo da Informática do Brasil – MCI. Disponível em <http://www.mci.org.br/linhatempo/index.html>. Acesso em 19.03.2006.