

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE ENFERMAGEM
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO GESTÃO PEDAGÓGICA NAS ESCOLAS
TÉCNICAS DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE – EAD

COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA NA ETSUS VITÓRIA - ES

CARLOS ORLANDO ROCHA VAREJÃO

VITÓRIA/ES
2013

CARLOS ORLANDO ROCHA VAREJÃO

COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA NA ETSUS VITÓRIA - ES

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Universidade Federal de Minas Gerais como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Gestão Pedagógica das Escolas Técnicas do SUS.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Alda Martins Gonçalves

VITÓRIA/ES
2013

Ficha de Identificação da Obra
Escola de Enfermagem da UFMG

Varejão, Carlos Orlando Rocha

Comunicação Interna e Externa na ETSUS Vitória - ES. [manuscrito] / Carlos Orlando Rocha Varejão. - 2013.

28 f.

Orientadora: Alda Martins Gonçalves.

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Gestão Pedagógica nas Escolas Técnicas do SUS, realizado pela Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais. ETSUS - Pólo Vitória-ES, para obtenção do título de Especialista em Gestão Pedagógica.

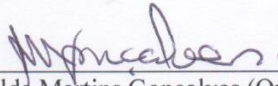
1. Educação Profissional em Saúde Pública. 2. Educação Profissionalizante. 3. Educação em Saúde/organização & administração. 4. Comunicação. I. Alda Martins Gonçalves. II. Universidade Federal de Minas Gerais. Escola de Enfermagem. Curso de Especialização em Gestão Pedagógica nas Escolas Técnicas do SUS. III. Título.

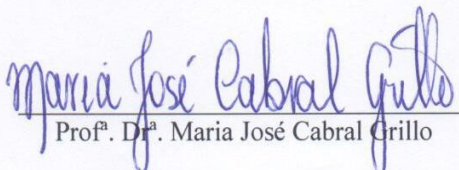
Carlos Orlando Rocha Varejão

COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA NA ETSUS VITÓRIA - ES

Trabalho apresentado ao Curso de Especialização em Gestão Pedagógica nas ETSUS, realizado pela Universidade Federal de Minas Gerais, ETSUS Pólo Belo Horizonte/MG.

BANCA EXAMINADORA:


Prof.^a. Dr.^a. Alda Martins Gonçalves (Orientadora)


Prof.^a. Dr.^a. Maria José Cabral Grillo

Data de aprovação: 20 de junho de 2013

Vitória - ES
2013

RESUMO

Este projeto de intervenção tem como objetivo elaborar um plano para organizar o processo de comunicação na ETSUS Vitória. Partiu de uma análise crítica e reflexiva sobre a realidade da Escola, por meio de uma escuta qualificada nas reuniões com a equipe técnica e gestor, diálogos com outros membros da comunidade escolar e referências técnicas da Secretaria Municipal de Saúde de Vitória (SEMUS), bem como da busca e análise de referenciais teóricos que pudessem embasar a elaboração do plano. Com o projeto busca-se compreender e intervir nos fatores que comprometem o processo de comunicação, diminuindo as dificuldades de circulação das informações entre os técnicos e setores da Escola, com o público interno e externo, a comunidade escolar e as unidades administrativas da SEMUS. Espera-se que a partir de um processo de comunicação eficaz, dinâmico e eficiente haja uma melhoria no fluxo de informações garantindo a divulgação da missão da ETSUS Vitória, como instituição formadora na área da saúde responsável por ofertas de ações educativas junto à comunidade escolar, trabalhadores e gestores do Sistema Único de Saúde (SUS), Instituições de Ensino e parceiros.

Palavras-chave: Comunicação, informação, processo, escola.

ABSTRACT

This intervention project aims to develop a plan for organizing the communication process in ETSUS Vitória. Started from a critical analysis and reflective of the reality of the School, through a qualified hearing meetings with technical staff and manager, talks with other members of the school community and technical references of the Municipal Secretary of Health of Vitória (SEMUS) and as search and analysis of theoretical frameworks that could base the development of the plan. With the project seeks to understand and intervene in factors that impact the communication process, reducing the difficulties of movement of information between the technical and the school sectors, with internal and external stakeholders, the community and school administrative units of SEMUS. It is expected that from a communication process effective, efficient and dynamic there is an improvement in the flow of information ensuring the dissemination of the mission of ETSUS Vitoria, as an educational institution in the area of health responsible for educational offerings with the school community, workers and managers of the Sistema Único de Saúde (SUS), education institutions and partners.

Keywords: Communication, information, process, school

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	7
2 PROBLEMA E JUSTIFICATIVA.....	9
3 OBJETIVO.....	11
4 CONTEXTUALIZAÇÃO DA REALIDADE.....	12
4.1 CRIAÇÃO DA ETSUS VITÓRIA.....	12
5 CONTEXTUALIZAÇÃO TEÓRICA.....	15
6 METODOLOGIA.....	19
7 PROPOSTA DE INTERVENÇÃO.....	20
7.1 PLANO DE AÇÃO.....	20
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	27
REFERÊNCIAS.....	28

1 INTRODUÇÃO

A Escola Técnica e Formação Profissional de Saúde “Professora Ângela Maria Campos da Silva” – ETSUS Vitória, inaugurada em 31 de março de 2011 e aprovada para funcionamento pela Resolução do Conselho Estadual de Educação (CEE) nº. 3370/2012 foi concebida após um longo processo que culminou com rompimento da visão da educação tradicional na saúde, a partir da adoção da Política de Educação Permanente em Saúde pelo município de Vitória em 2005. Iniciou-se então um processo de reformulação no planejamento e gestão das ações educativas realizadas pela Secretaria Municipal de Saúde (SEMUS) (VITÓRIA, 2012).

A ETSUS Vitória localizada no município de Vitória, capital do Espírito Santo, é a mais jovem do Brasil e apresenta dificuldades inerentes à sua imaturidade. O Curso de Especialização Gestão Pedagógica nas Escolas Técnicas do Sistema Único de Saúde (CEGEPE), parceria entre o Ministério da Saúde (MS) e a Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), veio ao encontro das dificuldades vivenciadas pela nossa Escola e contribuiu de forma significativa para aperfeiçoamento da gestão dos processos pedagógicos na ETSUS Vitória.

Durante o desenvolvimento do curso foram feitas análises da realidade que permitiram identificar dificuldades vividas pela Escola no processo de gestão. Uma das dificuldades enfrentadas se relaciona com a comunicação interna e externa da instituição, com reflexos no processo de trabalho da ETSUS Vitória e nas relações com a comunidade escolar, gestores do SUS, instituições de ensino e outras instituições parceiras.

A comunicação é um elemento importante no processo de gestão, pois se bem organizada contribui para articulação e integração dos setores, criando clima favorável ao cumprimento de metas e realização da missão institucional. Assim, a Escola necessita que suas estratégias de comunicação estejam organizadas para que as informações circulem de maneira eficiente interna e externamente.

Dessa forma foi idealizado o presente Projeto de Intervenção que visa elaborar um plano para a organização do processo de comunicação na ETSUS Vitória.

Espera-se que com a organização da comunicação interna e externa na Escola haja melhoria no fluxo de informações junto à comunidade escolar, gestores do SUS, Instituições de Ensino e parceiros.

2 PROBLEMA E JUSTIFICATIVA

Percebe-se que na comunicação institucional há dificuldades na circulação das informações, especialmente com o público externo, com a comunidade escolar e as unidades administrativas da SEMUS. Isso compromete a compreensão dos fundamentos que embasam o trabalho pedagógico desenvolvido, gerando equívocos na proposição de ações educativas, na elaboração dos projetos, no processo de planejamento e execução de cursos e em outras atividades, interferindo no cumprimento da sua missão.

Observa-se, ainda, baixa adesão e/ou número elevado de faltas dos alunos inscritos nas ações educativas ofertadas pela ETSUS Vitória, apesar do planejamento horizontal e ascendente. Acredita-se que um dos motivos seja a deficiência na divulgação efetiva das informações enviadas pelos meios de comunicação disponíveis na SEMUS às unidades de atendimento e aos setores administrativos, onde atua o público alvo das formações, ou seja, o trabalhador do SUS.

Durante apresentação dos resultados das ações educativas os técnicos apontam, com base em avaliações realizadas junto aos alunos, que as informações referentes às ações educativas não circulam com pontualidade e clareza nas unidades administrativas, sendo, portanto, destacado como um dos fatores da baixa adesão e/ou número elevado de faltas dos alunos inscritos nas ações educativas ofertadas pela ETSUS Vitória.

Na comunicação interna, em virtude de problemas relacionados à comunicação visual, nota-se que o público que chega à ETSUS Vitória encontra dificuldade em obter informações precisas, como por exemplo: identificar a localização dos setores da Escola ao qual quer se dirigir (salas de aulas, auditório, laboratórios, secretaria escolar, biblioteca, etc.). Além disso, não há material exposto para que a comunidade escolar e os visitantes possam conhecer o trabalho desenvolvido pela instituição e ter acesso a informações sobre ações educativas ofertadas.

Essa realidade tende a tornar-se cada vez mais complexa, considerando principalmente o interesse da Escola em estender suas atividades para outros

municípios, contribuindo para a qualificação dos trabalhadores do SUS do Espírito Santo. Por isso, ter uma comunicação eficaz, dinâmica e eficiente tem sido uma das metas perseguidas pela equipe da ETSUS Vitória.

Diante do exposto e considerando a relevância de cada movimento realizado pela Escola e a importância da comunicação no cotidiano das pessoas e das organizações, faz-se necessário compreender e intervir nos fatores que comprometem o processo de comunicação na ETSUS Vitória. Assim, propõe-se o projeto de intervenção Comunicação Interna e Externa na ETSUS Vitória – ES. Espera-se que contribua para a melhoria no fluxo de informações junto à comunidade escolar, trabalhadores e gestores do SUS, Instituições de Ensino e parceiros.

3 OBJETIVO

Elaborar um plano para a organização do processo de comunicação na ETSUS Vitória.

4 CONTEXTUALIZAÇÃO DA REALIDADE

Com a implantação da Estratégia Saúde da Família (ESF) no município de Vitória em 1998 surgiu a necessidade de capacitação dos profissionais para aquisição de novas competências e atribuições exigidas pelo novo modelo de Atenção Básica.

Com o objetivo de formar facilitadores multiprofissionais (médicos e enfermeiros) em processo de educação permanente, com metodologias ativas de aprendizagem, para atuar em ações educativas nesse novo contexto, a Secretaria Municipal de Saúde de Vitória (SEMUS), entre agosto de 2000 e julho de 2001, estabeleceu parceria com a Escola de Saúde Pública do Estado do Ceará. Os facilitadores formados foram lotados no Núcleo de Educação em Saúde (NES), vinculado ao setor de Recursos Humanos da SEMUS, para fazerem parte do Programa de Educação Permanente (PEP) de Vitória, instituído oficialmente através da Portaria Municipal n.º 021, 17 de outubro de 2003 (VITÓRIA, 2012).

4.1 CRIAÇÃO DA ETSUS VITÓRIA

Em substituição ao Núcleo de Educação em Saúde (NES), no ano de 2005 foi criada a Gerência de Formação e Desenvolvimento em Saúde de Vitória (GFDS), tendo como meta de trabalho a consolidação de ações estruturantes voltadas à reorientação da política de educação em saúde, com base na lógica da educação permanente. Durante o quadriênio 2006-2009 a GFDS promoveu a revisão dos processos educativos a partir da constituição de espaços coletivos de discussão e da valorização da realidade local, como ponto de partida para a proposição de suas ações.

Com esse processo, considerando, também, a necessidade de atender à demanda de formação profissional técnica de nível médio na saúde, e com base em estudos periódicos de teorias e análises de práticas em grupo multiprofissional, surgiu a intenção de constituir uma Escola Técnica de Saúde. Dessa forma, houve o rompimento com a visão tradicional de educação, marcada pela fragmentação entre

o planejar e o fazer, entre a assistência e a gestão, entre o ensino e o serviço, e entre os núcleos e os campos de saber.

Avançar na qualificação dos profissionais de saúde e fortalecer o SUS foi um dos motivos disparadores da construção desse novo espaço educacional. Um contexto que levou a Prefeitura Municipal de Vitória (PMV), a criar a Escola Técnica e Formação Profissional de Saúde “Professora Ângela Maria Campos da Silva” – ETSUS Vitória, através do Decreto nº. 14919, de 13 de dezembro de 2010 (VITÓRIA 2012).

A educação que a Escola Técnica e Formação Profissional de Saúde – ETSUS Vitória propõe está em consonância com os princípios e diretrizes da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde, instituída pela Portaria nº198/GM, de 13 de fevereiro de 2004, e integrada aos Princípios e Fins da Educação Nacional, consubstanciados na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional nº. 9394 de 20 de dezembro de 1996 (VITÓRIA, 2012).

De acordo com a Proposta Pedagógica da ETSUS estão previstos alguns avanços para a escola, entre eles a oferta de cursos técnicos aos trabalhadores de saúde, qualificando-os, assim, para sua prática profissional e, ao mesmo tempo, cumprindo um papel social de resgate dos indivíduos que por questões sociais foram impedidos de prosseguir em seus estudos (VITÓRIA, 2012).

As atividades administrativas e pedagógicas da ETSUS Vitória são exercidas por profissionais com nível superior de ensino e qualificação em nível de Pós Graduação *Lato Sensu* e *Stricto Sensu* no nível de mestrado (VITÓRIA, 2012).

A ETSUS Vitória oferece hoje cursos livres e de especialização na área da saúde, desenvolvidos pela escola e outros em parceria com a Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), Escola de Governo de Vitória (EGV), Secretaria de Estado da Saúde do ES (SESA), Instituto Sírio Libanês de Ensino e Pesquisa de São Paulo, Escola Nacional de Saúde Pública (ENSP) FIOCRUZ e outros. A partir de agosto de 2013 a Escola passará a oferecer também o curso técnico em Vigilância em Saúde, através de parceria com a SESA.

A Escola também é responsável pela regulação de estágio e pesquisa desenvolvidos nos serviços de saúde do município de Vitória e tem representação como membro efetivo na Comissão de Integração Ensino Serviço (CIES). Além disso, a ETSUS Vitória abriga em suas dependências o Conselho Municipal de Saúde de Vitória (CMS) e o Colegiado de Secretários Municipais de Saúde do ES (COSEMS - ES).

Quanto aos alunos, estes são preferencialmente profissionais que atuam na rede de serviços de saúde do SUS - ES, efetivos ou contratados. A faixa etária varia entre 18 e 48 anos (jovens adultos e adultos), com renda salarial em torno de 02 (dois) salários mínimos, sendo, a maioria, do sexo feminino e com mais de um vínculo empregatício (VITÓRIA, 2012). A Escola tem capacidade de abrigar cerca de 540 alunos dos cursos técnicos profissionalizantes, por semana, nos períodos matutino, vespertino e noturno.

A Escola assim como todas as unidades de atendimento e setores administrativos da SEMUS é informatizada, com acesso à internet e conta com serviços de telefonia fixa e móvel, fax, correio eletrônico e entrega de documentos por malote. Também tem acesso ao aplicativo Rede Bem Estar da SEMUS, que permite entre outras funções a comunicação direta com os profissionais que atuam nas unidades de atendimento.

Cabe destacar que a ETSUS Vitória tem algumas particularidades que devem ser consideradas em seu processo comunicacional, entre elas o número de setores, serviços e pessoas com as quais tem que se comunicar e relacionar-se diariamente, visto a abrangência e complexidade do trabalho desenvolvido. Assim, enfrenta desafios na comunicação, vivenciados no cotidiano da instituição e no processo de trabalho.

5 CONTEXTUALIZAÇÃO TEÓRICA

A comunicação é relevante para o homem desde o início da humanidade e constitui-se como processo através do qual em uma organização as hierarquias buscam garantir nas ações a participação e desempenho dos atores que a compõe (PIRES, 2012).

Entende-se por comunicação a

[...] Ação de comunicar: estar em comunicação com alguém. / Aviso, mensagem, informação: comunicação de uma notícia. [...] Meio de ligação: vias de comunicação (HOLANDA, 2013, p. 1).

E por informação a

[...] Ação de informar ou informar-se. Notícia recebida ou comunicada; informe [...] (HOLANDA, 2013, p. 1).

Há diferença entre comunicação e informação. A comunicação é algo que ocorre quando a informação tem um efeito sobre aquele que a recebe. Se estivermos informando, mas esse movimento não surte nenhum efeito na realidade, significa que a comunicação não está ocorrendo. Porém, informação e comunicação estão intimamente relacionadas, uma vez que comunicar exige utilizar as informações, mas sempre com uma estratégia bem definida.

Quanto ao significado de comunicar, Chiavenato (2004 apud SANTOS, 2011) aponta que consiste em tornar algo comum, podendo ser desde uma mensagem até mesmo um significado qualquer, transportado de organização para organização ou simplesmente de pessoa para pessoa através da comunicação.

O processo de comunicação humana envolve a troca de informações, e utiliza os sistemas simbólicos como suporte para este fim. Neste processo há várias formas de comunicação o qual destaco as mensagens enviadas utilizando a rede mundial de telecomunicações e a comunicação visual (utilização de imagens, signos desenhos, gráficos, ou seja, tudo que pode ser visto) que permitem interagir com as pessoas e efetuar algum tipo de troca informacional, que são imprescindíveis como

suportes de comunicação para a ETSUS Vitória, seja na comunicação de dentro para dentro ou de dentro para fora.

Cabe destacar que a instituição escolar, segundo Alarcão (2003), é um organismo vivo, na qual todos os segmentos devem estar integrados na colaboração de um ambiente favorável ao comprometimento de todos para o alcance da oferta da saúde pública à população.

Para que isso ocorra é necessário que haja uma comunicação eficaz, pois de acordo com Albuquerque (2007), a comunicação é o espelho da cultura organizacional e se reflete no processo de gestão. Esta deve ser compreendida como a linha mestra interligando e administrando a entrada e saída de informações no sistema institucional e nos subsistemas-setores, assim como o sangue tem que circular regularmente pelas artérias e veias para manter o corpo humano em pleno desenvolvimento.

Santos (2011, p. 7) afirma que “O fator essencial da comunicação é entender a mensagem enviada e principalmente o significado desta mensagem em todo o seu processo”. A autora destaca que quando a transmissão da comunicação é feita de forma clara há uma contribuição na redução das incertezas no processo interno de uma organização. “[...] A interpretação incorreta de uma informação pode manter as questões econômicas, sociais e políticas da organização em desordem” (SANTOS, 2011, p. 7).

Vale lembrar que uma gerência participativa requer que se cumpram algumas etapas. Chiavenato (apud POLESEL FILHO, 2008, p.62) sugere, entre outras etapas, que se adote “[...] uma administração transparente, com uma comunicação clara e objetiva [...]”.

Nesta perspectiva, a comunicação assume o papel fundamental na gestão escolar. Ela deve funcionar de forma que todos, a partir do conhecimento da realidade institucional e suas demandas, se sintam responsáveis pelo processo de comunicação na e da escola.

Através da comunicação a organização pode mostrar quais são as suas filosofias de trabalho, sua missão, seus valores, suas políticas e práticas de trabalho. Neste

sentido, Simões (apud Kunsch, 2003, p. 2) destaca que “[...] a Comunicação institucional é uma ferramenta da comunicação responsável por cuidar da imagem corporativa da instituição”.

Mas na escola há falhas na comunicação entre a direção e as coordenações, de ambos para com os professores, e também entre estes. Alguns não conseguem se fazer entender; uns interpretam de modo distorcido o que lhes foi dito; outros permeiam o entendimento com as próprias emoções, distorcendo as informações ou ouvindo somente o que lhes interessa (APOLINÁRIO, 2008).

Um dos fatores responsáveis pelas dificuldades na comunicação interna e externa da escola é o volume significativo de informações que circulam neste espaço. De acordo com Polesel Filho (2008, p. 61),

As escolas, assim como as empresas, têm que lidar com uma quantidade cada vez maior de informações, que nos coloca frente a frente com inúmeras questões e alternativas. Entre essas escolhas destacamos o papel que a comunicação desempenha para as organizações.

O autor afirma ainda que “O planejamento da comunicação deve contribuir e fazer parte do planejamento global da organização [...]” (POLESEL FILHO, 2008, p. 62).

Considerando que o planejamento exige o envolvimento de todos os atores institucionais, a comunicação assume papel fundamental, haja vista que, conforme afirma Polesel Filho (2008, p. 63),

Para realizar o planejamento estratégico, a organização precisa da comunicação. A comunicação envolve a participação de diferentes públicos para cumprir a missão e todos os propósitos de ação do planejamento. Portanto, a comunicação não deve ficar isolada do planejamento e da administração. É nesse aspecto que aproximamos a comunicação da gestão educacional, visto que uma não pode prescindir da outra.

Nesse sentido, pode-se afirmar que “[...] A questão da comunicação constitui, pois um aspecto fundamental da administração das organizações e a informação assume uma importância para o seu desempenho racional [...]”, conforme Pires (2012, p. 56).

Assim, no processo de planejamento da comunicação é preciso considerar “[...] a excelência da comunicação e a participação das pessoas. A excelência diz respeito

à qualidade [eficácia] da comunicação e a participação, por sua vez, está atrelada a motivação e contribuição das pessoas” (POLESEL FILHO, 2008, p. 63).

Considerando as concepções dos autores citados, a complexidade do processo de trabalho na ETSUS Vitória e os problemas relacionados ao processo comunicacional da escola, torna-se fundamental a organização da comunicação interna e externa da instituição, pois, de acordo com Santos (2011, p.4) “A comunicação reduz a probabilidade de insucesso precoce das escolas, uma vez que parte dos riscos e situações operacionais adversas são previstas no seu processo de elaboração, podendo ser flexível”.

Falando da importância da comunicação, Pires (2012, p.101) destaca que esta “[...] contribui também para promoção de um ambiente favorável e cooperativo e de satisfação dos atores organizacionais [...]”, porém adverte que o processo comunicacional é complexo e não linear, uma vez que há interferência de condicionantes como sinais não verbais e envolve não só um código a ser utilizado, mas também as características dos indivíduos, das estruturas sociais e o contexto no qual ocorre.

Dessa forma, ao propor a organização da comunicação na escola é preciso antes analisar e considerar no seu processo de planejamento comunicacional os atores envolvidos, o contexto em que essa comunicação irá se dar, os objetivos, os suportes disponíveis, o nível de complexidade da comunicação necessária e as estratégias que podem tornar esse processo mais eficaz.

Vale lembrar que o desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) tem favorecido a comunicação entre as pessoas. Entretanto, instrumentos como cartazes, quadro mural, caixa de sugestões, *folders* e outros recursos tradicionais também podem e devem ser utilizados para comunicação entre setores de uma escola e também junto à comunidade escolar. Assim, tanto as TIC quanto os recursos tradicionais contribuem para a circulação de informações, quando utilizados de forma estratégica.

6 METODOLOGIA

Com base na análise crítica e reflexiva feita em constantes movimentos a partir de um olhar sobre a realidade da ETSUS Vitória e com uma escuta qualificada nas reuniões com a equipe técnica e gestor e em diálogos com outros membros da comunidade escolar, bem como em discussão no segundo encontro presencial do CEGEPE, identificou-se a necessidade de elaboração de uma proposta de intervenção no sentido de melhorar o processo de comunicação interna e externa, face às dificuldades encontradas no cotidiano.

Para compreender essa realidade e elaborar uma proposta de intervenção foi preciso resgatar o histórico da ETSUS Vitória, dialogar com diferentes atores da comunidade escolar e referências técnicas da SEMUS e discutir a temática com a gestão. Concomitantemente a esse processo iniciou-se a busca e análise por referenciais teóricos que pudessem auxiliar na compreensão, orientar e embasar a elaboração da proposta.

Após esse movimento foi elaborada esta proposta de intervenção que tem como foco a organização do processo de comunicação da Escola, a fim de intervir nos fatores que comprometem a comunicação interna e externa da instituição.

7 PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

Pretende-se com o plano especificamente elaborar fluxos para divulgação do trabalho pedagógico desenvolvido pela ETSUS Vitória; desenvolver estratégias para compartilhar os princípios orientadores da proposta pedagógica visando efetiva unidade nas ações da Escola; ressignificar e complementar os suportes utilizados na comunicação interna e externa assegurando a organização, clareza, pontualidade e transparência nas informações.

Espera-se com o plano de organização da comunicação da ETSUS Vitória, proposto neste Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), melhorar a comunicação institucional interna e externa, contribuir para a redução do número de faltas aos eventos ofertados pela Escola e aumento da adesão aos cursos, para a qualificação do trabalhador e conseqüentemente o atendimento ao usuário do SUS.

Espera-se também que haja uma melhor compreensão da missão e dos fundamentos que embasam o trabalho desenvolvido pela ETSUS Vitória, uma melhor acolhida a partir da implementação de estratégias para orientação à comunidade escolar dentro da Escola, bem como um fluxo de informações organizado a partir da realidade da instituição e daqueles com os quais se relaciona interna e externamente.

7.1 PLANO DE AÇÃO

A proposta de intervenção prevê a realização de ações no coletivo, organizadas com base nos objetivos específicos definidos neste TCC que ocorrerão durante o ano de 2013. A coordenação do processo de execução da proposta será de responsabilidade do autor deste trabalho em parceria com outros profissionais técnicos da ETSUS Vitória e apoio da gestão. Durante a realização das ações serão registradas informações e observações que permitirão a análise da ação e subsidiarão o processo de avaliação da proposta, assim como a elaboração do relatório final.

META I: Elaboração de fluxos para divulgação do trabalho pedagógico desenvolvido pela Escola							
Ações previstas	Objetivos da ação	Responsável (eis)	Atores envolvidos	Local	Materiais e equipamentos	Avaliação	Período
Realização de reuniões e encontros	Elaborar fluxos para o processo de comunicação da Escola	Técnico da ETSUS Vitória, autor do plano	Gestão e técnicos da ETSUS Vitória, áreas técnicas da SEMUS, representante da Gerência de Atenção a Saúde (GAS), do Conselho Municipal de Saúde (CMS), do serviço em nível local e da Comunicação da PMV e da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (SUBTI)	ETSUS Vitória	Copiadora, computador, impressora a laser, data show, papel A4, toner para impressora a laser, lápis, caneta, borracha, grampeador, perfurador e pastas para arquivo	Questionário, observação, grupo focal e entrevistas	Agosto de 2013
Identificação de possibilidades de utilização do aplicativo Rede Bem Estar na comunicação	Utilizar a Rede Bem Estar como ferramenta efetiva de comunicação entre a ETSUS Vitória e o aluno/trabalhador da saúde	Técnico da ETSUS Vitória, autor do plano	Técnicos da ETSUS Vitória, Comunicação da PMV e SUBTI	ETSUS Vitória	Copiadora, computador, impressora a laser, data show, papel A4, toner para impressora a laser, lápis, caneta, borracha, grampeador, perfurador e pastas para arquivo	Questionário, observação, grupo focal e entrevistas	Agosto de 2013

Ações previstas	Objetivos da ação	Responsável (eis)	Atores envolvidos	Local	Materiais e equipamentos	Avaliação	Período
Socialização dos fluxos elaborados, junto à comunidade escolar e outros	Publicizar os fluxos elaborados	Técnico da ETSUS Vitória, autor do plano e Coordenação Administrativa da Escola	Comunidade escolar, profissionais da SEMUS e outros parceiros	ETSUS Vitória e SEMUS	Copiadora, computador, impressora a laser, data show, papel A4, toner para impressora a laser, lápis, caneta, borracha, grampeador, perfurador e pastas para arquivo	Questionário, observação, grupo focal e entrevistas	Setembro de 2013

META II: Estratégias para compartilhar os princípios orientadores da proposta pedagógica							
Ações previstas	Objetivos da ação	Responsável (eis)	Atores envolvidos	Local	Materiais e equipamentos	Avaliação	Período
Realização de oficinas e encontros	Socializar os princípios da Proposta Pedagógica da Escola	Técnico da ETSUS Vitória, autor do plano	Técnicos da ETSUS Vitória e representantes dos gestores do SUS, comunidade escolar e instituições de ensino	ETSUS Vitória	Copiadora, computador, impressora a laser, data show, papel A4, toner para impressora a laser, lápis, caneta, borracha, grampeador, perfurador e pastas para arquivo	Questionário, grupo focal e entrevistas	Agosto e setembro de 2013

Ações previstas	Objetivos da ação	Responsável (eis)	Atores envolvidos	Local	Materiais e equipamentos	Avaliação	Período
Realização de oficinas e encontros	Socializar os princípios da Proposta Pedagógica da Escola	Técnico da ETSUS Vitória, autor do plano	Técnicos da ETSUS Vitória e representantes dos gestores do SUS, comunidade escolar e instituições de ensino	ETSUS Vitória	Copiadora, computador, impressora a laser, data show, papel A4, toner para impressora a laser, lápis, caneta, borracha, grampeador, perfurador e pastas para arquivo	Questionário, grupo focal e entrevistas	Agosto e setembro de 2013
Criação do Portal da ETSUS Vitória na internet	Divulgar o trabalho desenvolvido pela ETSUS Vitória a partir de sua Proposta Pedagógica	Técnico da ETSUS Vitória autor do plano e técnicos da SUBTI	Gestão e técnicos da Coordenação de Educação Permanente e Pedagógica e da Coordenação Administrativa da ETSUS Vitória, Comunicação da PMV e SUBTI	ETSUS Vitória e SUBTI	Copiadora, computador, impressora a laser, data show, papel A4, toner para impressora a laser, lápis, caneta, borracha, grampeador, perfurador e pastas para arquivo	Questionário, grupo focal e entrevistas	Julho a agosto de 2013

Ações previstas	Objetivos da ação	Responsável (eis)	Atores envolvidos	Local	Materiais e equipamentos	Avaliação	Período
Confecção de <i>folders</i> contendo a missão e os fundamentos da ETSUS Vitória enquanto instituição formadora em saúde	Divulgar o trabalho desenvolvido pela ETSUS Vitória a partir de sua Proposta Pedagógica	Técnico da ETSUS Vitória autor do plano e técnicos da SUBTI	Gestão e técnicos da Coordenação de Educação Permanente e Pedagógica e da Coordenação Administrativa da ETSUS Vitória, Comunicação da PMV e SUBTI	ETSUS Vitória e SUBTI	Copiadora, computador, impressora a laser, data show, papel A4, toner para impressora a laser, lápis, caneta, borracha, grampeador, perfurador e pastas para arquivo	Questionário, grupo focal e entrevistas	Julho a agosto de 2013
Otimização dos espaços e materiais disponíveis para comunicação interna	Dinamizar a comunicação interna da ETSUS Vitória	Técnico da ETSUS Vitória, autor do plano e Coordenação de Educação Permanente e Pedagógica Administrativa da Escola	Gestão e técnicos da Coordenação de Educação Permanente e Pedagógica e da Coordenação Administrativa da ETSUS Vitória, Comunicação da PMV e SUBTI	ETSUS Vitória e SUBTI	Copiadora, computador, impressora a laser, data show, papel A4, toner para impressora a laser, lápis, caneta, borracha, grampeador, perfurador e pastas para arquivo	Questionário, grupo focal, observação e entrevistas	Julho a dezembro de 2013 Após organização esta será uma ação permanente

META III: Resignificação da comunicação interna e externa da ETSUS Vitória							
Ações previstas	Objetivos da ação	Responsável (eis)	Atores envolvidos	Local	Materiais e equipamentos	Avaliação	Período
Realização de reuniões e encontros	Identificar os suportes de comunicação existentes na SEMUS e na ETSUS Vitória Realizar o levantamento dos suportes de comunicação que a escola necessita e os que podem ser criados	Técnico da ETSUS Vitória autor do plano e técnicos da SUBTI	Gestão e técnicos da ETSUS Vitória, técnicos da SUBTI e da comunicação da PMV	ETSUS Vitória SUBTI	Copiadora, computador, impressora a laser, data show, papel A4, toner para impressora a laser, lápis, caneta, borracha, grampeador, perfurador e pastas para arquivo	Questionário, observação, entrevistas e análise documental	Agosto de 2013
Discussão com a equipe técnica da Escola	Contextualizar a utilização dos suportes de comunicação na Escola	Técnico da ETSUS Vitória, autor do plano e Coordenação de Educação Permanente e Pedagógica Administrativa da Escola	Gestão e todos os técnicos da ETSUS Vitória	ETSUS Vitória	Copiadora, computador, impressora a laser, data show, papel A4, toner para impressora a laser, lápis, caneta, borracha, grampeador, perfurador e pastas para arquivo	Questionário, observação, entrevistas e análise documental	Setembro de 2013

Ações previstas	Objetivos da ação	Responsável (eis)	Atores envolvidos	Local	Materiais e equipamentos	Avaliação	Período
Discussão da utilização do aplicativo Rede Bem Estar na Comunicação da Escola	Promover a utilização da Rede Bem Estar como ferramenta efetiva de comunicação entre a ETSUS Vitória e o aluno, bem como no processo de planejamento	Técnico da ETSUS Vitória, autor do plano e Coordenação Administrativa da Escola	Gestão e todos os técnicos da ETSUS Vitória	ETSUS Vitória e SEMUS e SUBTI	Copiadora, computador, impressora a laser, data show, papel A4, toner para impressora a laser, lápis, caneta, borracha, grampeador, perfurador e pastas para arquivo	Questionário, observação, grupo focal e entrevistas	Setembro de 2013

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O CEGEPE mostrou ter potencial para contribuir na qualificação do processo de trabalho das Escolas Técnicas do SUS. Através dos trabalhos desenvolvidos nos quatro núcleos temáticos durante o curso, foi possível construir conhecimento de forma coletiva e compreender o papel das Escolas Técnicas do SUS, permitindo uma visão holística da realidade na qual a ETSUS Vitória está inserida e o papel que desempenha no SUS, suas potencialidades e fragilidades.

A análise do cotidiano escolar favoreceu a identificação de problemas relacionados ao processo de comunicação interna e externa da ETSUS Vitória, que interferem no processo de trabalho e na dinâmica institucional. Sendo a comunicação elemento fundamental para uma gestão participativa e democrática, tornou-se imprescindível analisar o problema, compreendê-lo e elaborar um plano para intervenção na realidade.

Dessa forma, a proposta de elaborar um projeto de intervenção como TCC no CEGEPE, veio ao encontro de uma necessidade real da Escola, que consiste na organização de seu processo comunicacional. A operacionalização desse projeto de intervenção pode contribuir para esse fim, a partir da realização das ações propostas no Plano de Ação, o que permitirá alcançar as metas estabelecidas.

A proposta de intervenção elaborada é exequível, visto que para a realização das ações programadas a escola conta com recursos da SEMUS, que é sua mantenedora, e da PMV. O fato da Direção Institucional da ETSUS Vitória ter o *status* de uma Gerência da SEMUS, ligada diretamente ao Gabinete da Secretária Municipal de Saúde, dá a Escola relativa autonomia para operacionalizar as ações programadas.

Espera-se que a partir dessa organização haja melhoria no fluxo de informações junto à comunidade escolar, trabalhadores e gestores do SUS, Instituições de Ensino e parceiros.

REFERÊNCIAS

ALARCÃO, Isabel. **Professores reflexivos em uma escola reflexiva**. São Paulo: Cortez, 2003.

ALBUQUERQUE, F. M. F. **A liderança como ferramenta de comunicação nas organizações**. Disponível em: <http://www.hsm.com.br>. Acesso em: 15 abr. 2013, 21:35.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria GM/MS nº. 198, de 13 de fevereiro de 2004**. Disponível em: <http://drt2001.saude.gov.br/sas/PORTARIAS/Port2004/GM-198.htm>. Acesso em: 20 abr 2013

HOLANDA, A. **Dicionário do Aurélio online**. 2008-2013. Disponível em: <http://www.dicionariodoaurelio.com>. Acesso em: 19 abr. 2013, 19:22

PIRES, Isabel Maria Gomes. **Lideranças Intermédias**: tomada de decisão e comunicação em Departamento Curricular num Agrupamento de Escolas. Disponível em: <<https://repositorioaberto.uab.pt>> Acesso em: 16 maio 2013,17: 05:20.

POLESEL FILHO, Pedro. **Gestão da Comunicação e Gestão Educacional**: uma proposta investigativa, 2008. Disponível em: <http://www.revistafaag.br>. Acesso em 17 abr. 2013,18:40

SANTOS, Jodilce Pereira dos. **Comunicação na Gestão Escolar**. Disponível em: <<http://rica.unibes.com.br>>. Acesso em: 15 maio 2013, 19:47.

SIMÕES, Fabiana Regina. **Comunicação Institucional**: um Estudo sobre sua Prática em uma Indústria Paranaense. Disponível em: <<http://www.abrapcorp.org.br>>. Acesso em: 26 abr.2013,18: 20:25.

VITÓRIA – ES. Prefeitura de Vitória. Secretaria Municipal de Saúde. Escola Técnica e Formação Profissional de Saúde- ETSUS - Professora Ângela Maria Campos da Silva. **Proposta Pedagógica**. Vitória: SEMUS, 2012.