



EXPERIÊNCIAS DOCENTES E DISCENTES

Construção de materiais didáticos digitais para um curso de formação multiprofissional em gestão das listas de espera

Building of digital teaching materials for a multidisciplinary training course in waiting list management

Construcción de materiales didácticos digitales para un curso de formación multiprofesional en gestión de listas de espera

 Rosa Ladi Lisboa*
 Vitória Silva da Rosa**
 Kaihara Freitas Furtado***
 Caroline Schacker Evangelista****
 Adriana Aparecida Paz*****

RESUMO

As listas de espera de pacientes eletivos nos serviços de saúde são um problema mundial. No Brasil, ainda é escasso o arsenal literário neste tema, o que reforça a necessidade de ações educativas para profissionais que atuam no gerenciamento das listas de espera de pacientes cirúrgicos e clínicos eletivos. O objetivo deste artigo é descrever o relato de experiência do processo de construção de materiais didáticos digitais elaborados com base nas diretrizes do *Instructional System Design* (ISD), do modelo ADDIE (Análise, Design, Desenvolvimento, Implementação e Avaliação) para um curso de formação multiprofissional em gerenciamento de listas de espera de pacientes cirúrgicos e clínicos eletivos. O estudo descreve a etapa de concepção proposta pelo modelo, sendo desenvolvidas as fases de análise, desenho e desenvolvimento. A produção do curso envolvendo os materiais didáticos digitais ocorreu de agosto de 2021 a setembro de 2022 por meio de reuniões semanais remotas no *Google Meet*® para discutir, definir e aprovar os encaminhamentos e os produtos. Foram produzidos três vídeos e duas histórias em quadrinhos relativos ao tema da gestão em listas de espera de pacientes eletivos cirúrgicos e clínicos.

* Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA), Porto Alegre, Brasil. Hospital Nossa Senhora da Conceição (HNSC) do Grupo Hospitalar Conceição (GHC), Porto Alegre, Brasil. E-mail: rosaladilisboa@gmail.com.

** Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA), Porto Alegre, Brasil. E-mail: vrosa.98@outlook.com.

*** Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA), Porto Alegre, Brasil. E-mail: furtadokaihara@gmail.com.

**** Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA), Porto Alegre, Brasil. Governadoria do Estado do Rio Grande do Sul – Gabinete Médico da Casa Militar do Palácio Piratini, Porto Alegre, Brasil. E-mail: aenfacarol@gmail.com.

***** Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA), Porto Alegre, Brasil. E-mail: adrianap@ufcspa.edu.br.

Considera-se que o uso de materiais didáticos digitais para as ações educativas de profissionais que atuam em instituições de saúde pública é importante para reduzir a disparidade da gestão e condições das listas de espera das diferentes regiões do Brasil. A utilização dos recursos apresentados (materiais didáticos digitais) em ações educativas de estudantes e profissionais que atuam em instituições de saúde pública, comumente marcadas pela disparidade da gestão e de condições entre as regiões do Brasil, pode amenizar as diferenças e promover a equidade no atendimento ao paciente.

Palavras-chave: Materiais de Ensino. Educação Continuada. Listas de Espera. Gestão em Saúde. Filme e Vídeo Educativo. Tecnologia Educacional.

ABSTRACT

The waiting lists of elective patients in health services are a worldwide problem. In Brazil, discussions on this topic are still incipient, which reinforces the need for educational actions for professionals who work in the management of waiting lists for surgical and elective clinical patients. The goal of this study is to describe the experience report of the process of construction of digital teaching materials prepared based on the Instructional System Design (ISD) guidelines, of the ADDIE model (Analysis, Design, Development, Implementation and Evaluation) for a multiprofessional training course on management of waiting lists for surgical and elective clinical patients. The study describes the design stage proposed by the model, with the analysis, design and development phases being developed. The elaboration of the course involving digital teaching materials took place from August 2021 to September 2022 through remote weekly meetings on Google Meet® to discuss, define and approve referrals and products. Three videos and two comics were produced on the topic of management in surgical and clinical elective patients' waiting lists. It is considered that the use of digital teaching materials for the educational actions of professionals working in public health institutions is important to reduce the disparity in management and conditions of waiting lists in different regions of Brazil. The resources presented can alleviate differences and promote equity in elective patient care.

Keywords: Teaching Materials. Education, Continuing. Waiting Lists. Health Personnel. Health Management. Instructional Film and Video. Educational Technology.

RESUMEN

Las listas de espera de pacientes electivos en los servicios de salud son un problema mundial. En Brasil, las negociaciones sobre este tema son aún incipientes, lo que refuerza la necesidad de acciones educativas para los profesionales que actúan en la gestión de listas de espera de pacientes clínicos quirúrgicos y electivos. El objetivo es describir el proceso de construcción de materiales didáticos digitales elaborados para un curso de formación multiprofesional en el manejo de listas de espera de pacientes quirúrgicos y clínicos electivos. Es un informe de experiencia de la creación de materiales didáticos digitales. Se elaboraron con base en las directrices de *Instructional System Design* (ISD), el modelo ADDIE (Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación y Evaluación). El estudio describe la etapa de diseño propuesta por el modelo, siendo desarrolladas las fases de análisis, diseño y desarrollo. La producción del curso con materiales de enseñanza digitales se llevó a cabo desde agosto de 2021 hasta septiembre de 2022 a través de reuniones semanales remotas en *Google Meet*® para discutir, definir y aprobar referencias y productos. Se produjeron tres videos y dos cómics relacionados con el manejo del tema en listas de espera de pacientes electivos quirúrgicos y clínicos. Se considera que el uso de materiales didáticos digitales para las acciones educativas de los profesionales que actúan en las instituciones públicas de salud es importante para reducir la disparidad de gestión y las condiciones de las listas de espera en diferentes regiones de Brasil. Los recursos presentados pueden aliviar las diferencias y promover la equidad en el cuidado de los pacientes electivos.

Palabras clave: Materiales de Enseñanza. Educación Continua. Listas de Espera. Gestión en Salud. Película y Video Educativos. Tecnología Educacional.

INTRODUÇÃO

A Educação Permanente em Saúde (EPS) acontece na prática, na transformação do processo de trabalho orientado para a melhoria da qualidade dos serviços de saúde e para a integralidade e equidade no cuidado e no acesso aos mesmos (UBESSI *et al.*, 2021). A Política

Nacional de Educação Permanente em Saúde (PNEPS) incentiva à educação continuada dos profissionais da saúde com vistas a atenuar insuficiências da formação destes. O PNEPS estabeleceu o compromisso com as necessidades do sistema de saúde. Dessa forma, propicia novas práticas que orientam os profissionais da saúde ao trabalho em equipe, a gestão participativa e a corresponsabilização nos processos de ensino-aprendizagem (BRASIL, 2018).

Indubitavelmente, a Educação à distância (EaD) tem sido uma importante ferramenta para oportunizar o aprendizado, pois, além de possibilitar o acesso em qualquer local, favorece, por vezes, a otimização do tempo já que o participante pode desenvolver as atividades conforme sua disponibilidade de horário. Assim, pensar em ensino remoto sob a perspectiva da indagação *online* é assumir o desafio coletivo da construção de um cenário educativo com pessoas geograficamente distantes a fim de oportunizar a interação e promover ações individuais e coletivas com o auxílio das tecnologias digitais (HECKLER; GUIDOTTI, 2021).

O avanço do desenvolvimento tecnológico faz pensar que a aprendizagem não se restringe e nem se efetiva somente dentro das instituições educativas. Com os aplicativos inseridos no cotidiano, é necessário criar novas práticas pedagógicas que possam suportar e reforçar a aprendizagem e o ensino no ciberespaço, com percursos, contextos e sujeitos diferenciados (MARTINS; SANTOS; SILVA, 2020).

Além disso, a pandemia ocasionada pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2) compeliu a implementação de novas práticas pedagógicas sustentadas EaD, o que exigiu e ampliou o desenvolvimento de tecnologias educacionais digitais. Dessa forma, novas propostas surgiram com o uso de diversos *softwares* para qualificar o processo de ensino-aprendizagem.

Entre os profissionais do serviço de saúde, destacam-se aqueles que atuam no gerenciamento das listas de espera. Estudos recentes (LIPPI *et al.*, 2018; LISBÔA *et al.*, 2022a) inferem a escassez de produção literária referente à gestão das listas. Ademais, não existe uma homogeneidade nas ações realizadas para o gerenciamento de listas por parte de profissionais, nem mesmo por parte das instituições de saúde.

O tempo de espera para um atendimento de saúde, quando paciente eletivo, é um elemento crítico que pode estar relacionado aos desfechos desfavoráveis e evitáveis, como afirma Rodrigues *et al.* (2020). Face ao exposto, a gestão da lista de espera é uma ferramenta utilizada para garantir que os pacientes recebam o tratamento de forma oportuna e efetiva, com critérios baseados em protocolos assistenciais. Assim, a atualização, revisão e auditoria dos critérios, continuamente, podem apresentar resultados positivos em relação ao tempo de espera (RODRIGUES *et al.*, 2020).

Por não ser um problema recente e exclusivo nos serviços de saúde brasileiros, o tema das listas de espera é abordado internacionalmente. No Brasil, entretanto, ainda são incipientes as tratativas neste tópico, o que reforça a necessidade de ações educativas para profissionais que atuam no gerenciamento das listas de espera de pacientes cirúrgicos e clínicos eletivos. Dessa forma, o presente artigo objetiva descrever o processo de construção de materiais didáticos digitais elaborados para um curso de formação multiprofissional em gerenciamento de listas de espera de pacientes cirúrgicos e clínicos eletivos.

RELATO DA EXPERIÊNCIA

Trata-se de um relato de experiência sobre a construção de materiais didáticos digitais para um curso de formação multiprofissional com enfoque na criação de vídeos e histórias

em quadrinhos como principais objetos de aprendizagem. Ressalta-se que o curso foi elaborado com base nas diretrizes do *Instructional System Design* (ISD), que orientam o planejamento de cursos de formação profissional, considerados como produtos educativos.

Este curso é o principal produto desenvolvido na dissertação Mestrado Profissional em Enfermagem por uma das autoras, sendo vinculado às linhas de pesquisa ‘Redes de atenção à saúde e gestão do cuidado de enfermagem’, do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem (PPGenf) – Mestrado Profissional e ‘Educação de profissionais, estudantes e usuários na saúde e enfermagem’, do Grupo de Pesquisa em Tecnologia, Gestão, Educação e Segurança no Trabalho (TeGEST), Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA).

O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), via Plataforma Brasil, (Parecer nº 5.103.774/2021), atendendo diretrizes e normas regulamentadoras de Pesquisas Envolvendo Seres Humanos presentes na Resolução nº 466/2012 e das orientações para procedimentos em pesquisas com qualquer etapa em ambiente virtual, respeitando os preceitos éticos. Esse estudo também respeita os direitos autorais pela Lei nº 12.853 (BRASIL, 2013a, 2013b, 2021).

Em se tratando de ISD, existe uma variedade de modelos. Neste estudo, optou-se pelo modelo genérico ADDIE (Análise, Design, Desenvolvimento, Implementação e Avaliação) válido para qualquer contexto educacional, seja baseado ou não em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), conforme Branch (2009), Fuentes *et al.* (2019) e Souza *et al.* (2019).

O ADDIE propõe duas etapas que consistem na concepção e na execução do projeto pedagógico. Na concepção, são realizadas as seguintes fases: 1) análise da necessidade ou demanda; 2) projeção ou desenho da solução do produto; e, 3) desenvolvimento da solução ou produto. A execução é relativa à customização em ambiente virtual de aprendizagem e aplicabilidade do produto, realizadas em duas fases: 4) implementação e oferta do produto; e 5) avaliação do produto (BRANCH, 2009; SOUZA *et al.*, 2019; BOETTCHER, 2020). Neste trabalho, a criação dos materiais didáticos correspondeu à primeira etapa do modelo ADDIE, ou seja, a fase da concepção, constituída por três diferentes fases conforme mencionado anteriormente.

Na fase 1, ocorre a compreensão da necessidade ou demanda do público-alvo em relação aos objetivos e conteúdo do curso. Para explorar o tema do curso, foi realizada uma pesquisa com profissionais de diferentes áreas que atuam na gestão das listas de espera com vistas a conhecer e avaliar seus conhecimentos prévios, potencialidades e fragilidades. Logo, a participação do público-alvo do curso amplia a qualidade da proposta, no sentido de atender as necessidades ou demandas para a formação no exercício profissional (BRANCH, 2009; SOUZA *et al.*, 2019; BOETTCHER, 2020).

Na fase 2, ocorreu o Desenho pedagógico do curso que se estrutura mediante a elaboração dos planos de ação pedagógica (PAP) a qual discorre os objetivos, competências e a forma de abordagem dos materiais didáticos, também denominados de objetos de aprendizagem. Os PAP descrevem um conjunto de tarefas pedagógicas detalhadas e prospectadas em relação aos conteúdos, estratégias, artefatos, técnicas e carga horária. Considera-se como subsídios para definição dos conteúdos nos PAP a serem abordados a literatura científica atualizada e os resultados da fase 1 que assinalam as necessidades do público-alvo (BRANCH, 2009; SOUZA *et al.*, 2019).

Durante a fase 3, ocorre o Desenvolvimento de *storyboards* do curso, em conformidade aos PAP. Neles, estão descritos os tipos de materiais didáticos digitais a serem criados, tais

como vídeos, animações, histórias em quadrinhos, mapa mental, entre outros. Ainda nesta fase, após a construção dos materiais didáticos, os mesmos precisam passar por um processo de avaliação de um Comitê de Especialistas (SOUZA *et al.*, 2019; BOETTCHER, 2020).

A equipe de trabalho foi constituída por cinco pessoas, sendo uma enfermeira mestranda do Curso de Mestrado Profissional em enfermagem, duas acadêmicas de enfermagem bolsistas, uma enfermeira assistencial e uma professora doutora e orientadora do projeto. Esta equipe permaneceu a mesma em todas as fases, atuando no desenvolvimento dos diferentes materiais didáticos do curso. As atividades foram desenvolvidas no período de agosto de 2021 a setembro de 2022.

Para a organização do trabalho da equipe, as atividades ocorreram por meio de reuniões semanais e remotas, com duração máxima de duas horas, com agendamento flexível pela equipe. Para estabelecer o contato dos membros do grupo, utilizou-se o *WhatsApp*® e vídeo chamadas pelo *Google Meet*®.

Como se entende que o tema sobre gestão das listas de espera é um assunto complexo, foram feitos esforços na elaboração de materiais didáticos que possibilitem mais dinamicidade e engajamento dos participantes ao curso. Assim, é essencial definir estratégias metodológicas inovadoras que contribuam para um ensino dinâmico, engajador e que sensibilize o participante para a temática (SIEGA *et al.*, 2021).

No curso de formação multiprofissional, foram elaborados dois módulos de conteúdos voltados para a temática da gestão das listas de espera. Os materiais didáticos foram organizados e estruturados em um arquivo por módulo, denominados de *storyboard* no editor de apresentação visual do *Power Point*® da *Microsoft*®, em formato de apresentação de slides (*.ppsx). Nos *storyboards*, foram incluídas imagens e vetores extraídos de bancos públicos de fotos, imagens e ilustrações isentas de royalties e licenciadas, tais como: *Canva*®, *Flaticon*® e *Pexels*®. Os personagens (avatares) foram criados no *Zepeto*®.

Os vídeos foram elaborados no *Canva*® e *Animaker*®, sendo convertidos no formato *Moving Picture Experts Group (MPEG) 4 Part 14* (*.MP4) ou MOV, uma extensão do *Quick Time da Apple*®. Todos os vídeos estão disponibilizados no canal do *YouTube*® do Grupo de Pesquisa em Tecnologia, Gestão, Educação e Segurança no Trabalho (TeGEST), com a licença *Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional*. Encontram-se agrupados em uma *Playlist* ‘Complexo Regulador de Saúde’ e foram denominados de recurso educativo digital (RED), que contém a numeração sequencial para a sua apresentação ordenada nos *storyboards*.

O primeiro módulo do curso abordou os principais conceitos e impactos, além dos aspectos introdutórios relacionados ao gerenciamento e à legislação em lista de espera de pacientes eletivos cirúrgicos e clínicos. Imediatamente, percebeu-se a necessidade de se apresentar aos participantes do curso o fluxo de regulação de acesso do paciente eletivo, ou seja, o caminho que o paciente percorre até chegar à lista de espera de uma especialidade médica do serviço público de saúde.

Elaborou-se um vídeo intitulado ‘Fluxograma de Acesso do Paciente Eletivo’, criado na plataforma *Canva*®, com duração de dois minutos e 18 segundos, no formato MP4, disponibilizado no endereço eletrônico <https://youtu.be/6g2hKetnkTE>, no YouTube no Canal TeGEST (Figura 1).

Figura 1 — Vídeo ‘Fluxo de Acesso do Paciente Eletivo’.



Fonte: Elaborado pelos autores, 2022.

Após a elaboração do vídeo, criou-se outro material didático que pudesse exemplificar a inserção do paciente eletivo em uma lista de espera cirúrgica ou clínica de um serviço de saúde por meio de um enredo que conta a história da personagem, com o objetivo de aproximar o participante da realidade dos pacientes. Produziu-se assim o vídeo denominado ‘Fluxos de Acesso do Paciente Eletivo à Lista de Espera Cirúrgica e Clínica’, criado na plataforma *Canva*®, com duração de três minutos e um segundo, no formato MP4. Nesse vídeo, a avatar Carolina narra a trajetória da paciente Maria, que sofre de fortes dores em ambas as pernas em virtude de varizes calibrosas, assim como sua inserção na lista de espera da especialidade médica da Cirurgia Vascular de um serviço de saúde.

Figura 2 — Vídeo ‘Fluxos de Acesso do Paciente Eletivo à Lista de Espera Cirúrgica e Clínica’.



Fonte: Elaborado pelos autores, 2022.

Ressalta-se que antes de iniciar a construção de cada material didático na plataforma digital, foi preciso estruturar as ideias através da roteirização do conteúdo; a seguir, era realizada a análise para identificar qual plataforma digital seria usada para confeccionar o material didático que atendesse a proposta pedagógica.

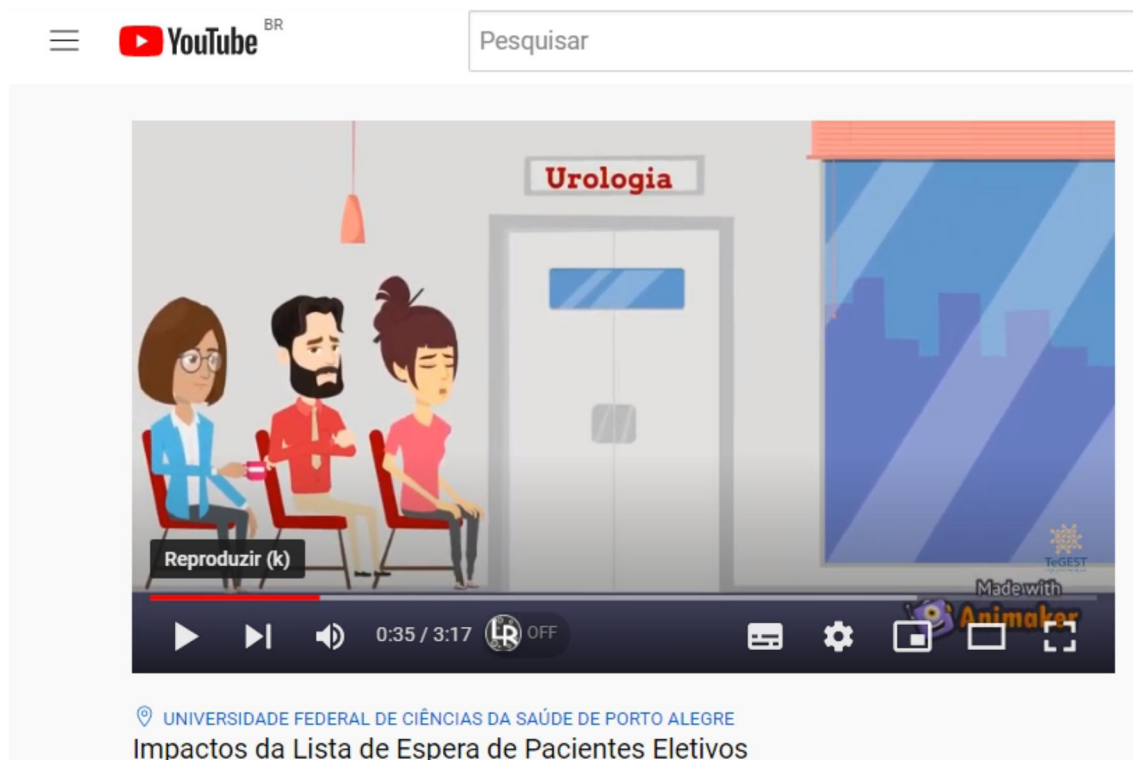
A repercussão e os impactos oriundos da espera do paciente pelo atendimento de saúde podem ser devastadores. O tempo médio de espera em vários países é de pelo menos três meses, podendo chegar a anos. Estudos apontam que, além da insatisfação dos pacientes e da população em geral, ocorrem a piora/deterioração nas condições de saúde, o prolongamento do sofrimento, a perda de utilidade/função, fatores que podem evoluir para o óbito do paciente (SICILIANI; HURST, 2005; LUNGU; RUGGIERI; NUTI, 2019).

Os riscos econômicos também precisam ser considerados, visto que pacientes com quadros clínicos mais graves tendem a permanecer mais tempo internados e, com isso, exigem mais recursos, além de estarem mais expostos aos riscos de eventos adversos, como infecções hospitalares. Tal condição torna-se um ciclo vicioso de aumento da permanência hospitalar e de riscos (LISBÔA *et al.*, 2022b).

Com vistas a trazer este conhecimento e reflexão ao participante do curso, criou-se um vídeo denominado “Impactos da Lista de Espera de Pacientes Eletivos”, estruturado no software de animação *Animaker*®, com duração de três minutos e 17 segundos, no formato MP4, e disponível no endereço eletrônico <https://youtu.be/vvA49n1bTOs>. O vídeo relata o caso fictício da paciente Raquel, que possui diagnóstico de cálculo renal e está na lista de espera do serviço da Urologia de um hospital há mais de um ano aguardando pela realização do seu procedimento. A mesma sente dores intensas e infecções urinárias recorrentes, o que a faz recorrer ao serviço de emergência com assiduidade. Como consequência do seu

problema de saúde, fica impossibilitada de exercer seu trabalho, o que repercute na situação financeira e organizacional da sua família.

Figura 3 — Vídeo ‘Impactos da Lista de Espera de Pacientes Eletivos’.



Fonte: Elaborado pelos autores, 2022.

Na sequência, abordou-se o tema da Legislação que permeia o Gerenciamento das Listas de Espera. Para isso, a História em Quadrinho (HQ) intitulada ‘Legislação e a Lista de Espera de Pacientes Eletivos’ foi criada na plataforma *Canva*®, no formato *Portable Document Format* (PDF), disponível no endereço eletrônico <https://bit.ly/HQListaEspera>.

A história apresenta o paciente Renato, que chega acompanhado de sua filha em uma consulta médica e tem o diagnóstico de câncer de próstata. Os diálogos dos personagens esclarecem e elucidam as principais leis que embasam o processo de regulação de acesso e gerenciamento das listas de espera, tais como: a Portaria nº 3.390, de 30 de dezembro de 2013 que institui a Política Nacional de Atenção Hospitalar (PNHOSP) no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), estabelecendo as diretrizes para a organização do componente hospitalar da Rede de Atenção à Saúde (RAS); a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 que regula o acesso a informações públicas; a Lei nº 13.896, de 30 de outubro de 2019 que altera a Lei nº 12.732, de 22 de novembro de 2012, para que os exames relacionados ao diagnóstico de neoplasia maligna sejam realizados no prazo de 30 (trinta) dias; e a Portaria nº 1.559, de 1º de agosto de 2008, que institui a Política Nacional de Regulação do SUS.

Figura 4 — HQ ‘Legislação e a Lista de Espera de Pacientes Eletivos’.



Fonte: Elaborado pelos autores, 2022.

Todavia, em termos legais, existe uma carência de determinações de ordem governamental a respeito da gestão e da transparência das listas de espera, apesar da existência do Projeto de Lei Federal nº 393/2015, em tramitação, que dispõe sobre a obrigatoriedade de publicação e a atualização sistemática no sítio eletrônico do hospital da lista de espera dos pacientes para cirurgias eletivas pelo SUS (FRAGA; LIRA, 2018).

Assim, ressalta-se a importância de os profissionais que atuam no gerenciamento das listas de espera conhecerem a legislação vigente que permeia o atendimento ao paciente eletivo do SUS. Entende-se que este conhecimento possibilita a conscientização e a busca por estratégias na melhoria da prestação de serviço ao público que aguarda pela resolução do seu problema de saúde.

O segundo módulo do curso abordou o conhecimento operacional em gestão das listas de espera de pacientes eletivos, elencando as principais ações estratégicas utilizadas para a realização deste gerenciamento, sendo elas: Organização as listas de espera por especialidade médica; Codificação da Autorização de Internação Hospitalar (AIH); Sistema Eletrônico Institucional; Priorização de pacientes; Equipe Multiprofissional para atuar no Gerenciamento de Listas de Espera; Capacitação Profissional; Realização de Pré-Operatório Ambulatorial; Reserva de Leitos Eletivos; Pagamento da Equipe por Produtividade; Compra de Serviços por Terceiros; Ampliação de Serviços Próprios e Avaliação; e Auditoria.

Para abordagem do conteúdo de maneira interativa, foram elaborados três materiais didáticos digitais, dois em formato de histórias em quadrinho animadas, e o outro em formato de um mapa mental para auxiliar o participante na revisão do conteúdo abordado. Esses três recursos educativos foram roteirizados e, após, elaborados na plataforma *Canva*®.

A história em quadrinho animada intitulada ‘A Organização da Lista de Espera’ possui três minutos e 56 segundos e está disponível no endereço eletrônico <https://youtu.be/edg-0-b3rLAo>. Nessa HQ, a personagem da médica Júlia compartilha a sua experiência na organização da lista de espera do serviço de Otorrinolaringologia, do qual é coordenadora, com a enfermeira do Núcleo de Interno de Regulação (NIR).

Figura 5 — HQ animado ‘A Organização da Lista de Espera’.



Fonte: Elaborado pelos autores, 2022.

No Brasil, o controle das Listas de Espera dos pacientes eletivos que aguardam por cirurgia ou mesmo internação para dar continuidade ao tratamento clínico é feito por meio de agendas ou planilhas internas que são gerenciadas pelas especialidades médicas em cada hospital. Indubitavelmente, esse formato de regulação é um entrave organizacional, pois com as informações não unificadas, perde-se a possibilidade de gerenciar os serviços de saúde em rede de atenção (BUSS, 2015). Assim, enquanto não houver a unificação da fila dos pacientes eletivos, é preciso redobrar os esforços das Instituições de saúde e seus profissionais na busca pela melhoria da organização e qualificação do gerenciamento em lista de espera.

A HQ animada ‘A Organização da Lista de Espera pelo Núcleo Interno de Regulação’, disponível em <https://youtu.be/JT7oqNypR3A>, possui nove minutos e 14 segundos e apresenta a narrativa da personagem da enfermeira Heloísa para a médica Júlia sobre a organização e as estratégias utilizadas pelo setor do NIR junto às equipes médicas, assim como a gerência para melhorar o gerenciamento das listas de espera do hospital em que trabalha.

Figura 6 — HQ animado ‘A Organização da Lista de Espera pelo Núcleo Interno de Regulação Organização da Lista de Espera’.



Fonte: Elaborado pelos autores, 2022.

As Instituições de Saúde podem apresentar realidades diferentes e, por isso, a organização e o gerenciamento da lista de espera são realizados com base em suas especificidades. Tais procedimentos, porém, devem ser feitos sempre de maneira que contemple a transparência em todo o processo de atendimento ao paciente eletivo.

A gestão das listas e os tempos de espera para cirurgias eletivas vêm sendo relatados internacionalmente como alvo de políticas de saúde desde meados da década de 90, a ponto de a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) tratar o tema com priorização (SICILIANI; HURST, 2005). Este não é, portanto, um problema exclusivo do Brasil, e sim mundial, acentuado pela pandemia de COVID-19, a qual causou impacto significativo na prestação de serviços de saúde, o que gera desafios significativos para o sistema de saúde no momento de superar o acúmulo não só de consultas, mas também de cirurgias e nos tempos de espera cirúrgica (SAGGAF; ANASTAKIS, 2021).

É necessário investir na busca da solução desta problemática. Sugere-se começar pela qualificação dos profissionais que atuam no gerenciamento das listas de espera, por meio do conhecimento adquirido em ações educativas que permitam compartilhar informações e vivências, ações essas fundamentais para uma gestão eficiente que busca garantir ao paciente eletivo um atendimento permeado por um dos princípios do SUS, a equidade.

Como desafio vivenciado neste estudo, pode-se mencionar o elevado quantitativo de horas de trabalho para a entrega dos materiais didáticos digitais apresentados. Ademais, exigiu-se uma organização da equipe para que o trabalho fosse feito de maneira remota, visto a abrangência da pandemia e do atendimento às normas de distanciamento seguro.

Ainda existem dois fatores que contribuíram para intensificar o nível de dificuldade na criação de material didático e pedagógico do curso. A problemática do tema ainda ser incipiente, com escassa produção de literatura, e a prática do gerenciamento das listas não possuir um processo organizacional comum em todos os serviços de saúde.

Assim, acredita-se que os fatores de dificuldade supracitados acentuam a importância deste trabalho para os profissionais da saúde que realizam a gestão das listas, visto que, por meio do uso dessa tecnologia educacional e digital, é possível esclarecer, atualizar e inspirar novas práticas na sua atuação profissional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A criação de materiais didáticos digitais são ferramentas que possibilitam a produção do conhecimento, atualização profissional e aprimoramento de competências para a prática de profissionais que atuam nos processos operacionais e de gestão de listas de espera. Dessa forma, é possível promover e otimizar o processo de atendimento aos pacientes eletivos por meio da equidade e transparência, em concordância com os objetivos e fundamentados nos resultados do estudo.

A criação de materiais didáticos digitais — considerados objetos de aprendizagem que integram o ambiente virtual de aprendizagem em um sistema de EaD — permite que o conhecimento seja compartilhado por um expressivo número de participantes. Destaca-se a importância da presença do tema das listas de espera e da regulação de leitos hospitalares na matriz dos cursos de graduação, para que os estudantes estejam preparados para criar materiais didáticos e, assim, utilizá-los em seu exercício profissional futuro. Além disso, considera-se que o uso de materiais didáticos digitais em ações educativas de estudantes e profissionais que atuam em instituições de saúde pública, comumente marcadas pela disparidade da gestão e de condições entre as regiões do Brasil, pode amenizar as diferenças e promover a equidade na prestação do atendimento ao paciente.

Referências

- BOETTCHER, S. **Curso de formação profissional para enfermeiros sobre o uso de cateter venoso central em crianças no domicílio**. 2020. Dissertação (Mestrado Profissional em Enfermagem) – Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre, Porto Alegre, 2020. Disponível em: <http://repositorio.ufcspa.edu.br/jspui/handle/123456789/1749>. Acesso em: 8 out. 2022.
- BRANCH, R. M. **Instructional Design: the ADDIE approach**. Boston: Springer New York, 2009. *E-book*. Disponível em: <http://link.springer.com/10.1007/978-0-387-09506-6>. Acesso em: 8 out. 2022.
- BRASIL. Conselho Nacional da Ética em Pesquisa. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. Aprova diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 13 jun. 2013a. Disponível em: <https://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>. Acesso em: 12 dez. 2022.
- BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 12.853, de 14 de agosto de 2013**. Altera os arts. 5º, 68, 97, 98, 99 e 100, acrescenta arts. 98-A, 98-B, 98-C, 99-A, 99-B, 100-A, 100-B e 109-A e revoga o art. 94 da Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, para dispor sobre a gestão coletiva de direitos autorais, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 15 ago. 2013b. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12853.htm. Acesso em: 31 ago. 2021.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Departamento de Gestão da Educação na Saúde. **Política Nacional de Educação Permanente em Saúde**: o que se tem produzido para o seu fortalecimento? Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2018. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_educacao_permanente_saude_fortalecimento.pdf. Acesso em: 8 out. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria Executiva do Conselho Nacional de Saúde. Comissão Nacional de Ética em Pesquisa. **Ofício Circular nº 2/2021/CONEP/SECNS/MS** - Orientações para procedimentos em pesquisas com qualquer etapa em ambiente virtual. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2021. Disponível em: http://conselho.saude.gov.br/images/Oficio_Circular_2_24fev2021.pdf. Acesso em: 24 out. 2022.

BUSS, M. O. **Modelo de sistema de conhecimento para gestão de listas de espera para cirurgias no Sistema Único de Saúde**. 2015. Dissertação (Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/135511>. Acesso em: 7 out. 2022.

FRAGA, L. O.; LIRA, A. C. O. Transparência no Sistema Único de Saúde - iniciativas e desafios na divulgação eletrônica das listas de espera. **Cadernos Ibero-Americanos de Direito Sanitário**, Brasília, DF, v. 7, n. 2, p. 110-123, 2018. Disponível em: <https://www.cadernos.prodisa.fiocruz.br/index.php/cadernos/article/view/491>. Acesso em: 8 out. 2022.

FUENTES, L. M. E. *et al.* Curso en línea basado en modalidad instruccional ADDIE y prototipización rápida. **Revista de Investigación Educativa de la Escuela de Graduados en Educación**, Cidade do México, v. 9, n. 18, p. 2-10, 2019. Disponível em: <https://riege.mx/index.php/riege/article/view/440/399>. Acesso em: 9 jul. 2021.

HECKLER, V.; GUIDOTTI, C. S. Ser professor no contexto online: processo formativo no ensino superior em tempos de pandemia. **Debates em Educação**, Alagoas, v. 13, n. 31, p. 1017-1037, 2021. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/debateseducacao/article/view/11818>. Acesso em: 8 out. 2022.

LIPPI, M. C. *et al.* Waiting list management as an approach to planning and coordination of elective health services. **Revista Eletrônica Gestão & Saúde**, Brasília, DF, v. 9, n. 1, p. 159-177, 2018. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/rgs/article/download/10448/9208/18739>. Acesso em: 8 out. 2022.

LISBÔA, R. L. *et al.* Estratégias de gerenciamento em listas de espera cirúrgicas: revisão integrativa. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, São Paulo, v. 15, n. 2, e9612, 2022a. Disponível em: <https://acervomais.com.br/index.php/saude/article/view/9612>. Acesso em: 8 out. 2022.

LISBÔA, R. L. *et al.* Actions of a regulatory nurse in the management of surgical waiting lists. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, DF, v. 75, n. 2, e20201233, 2022b. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/K8JfNx4kLBf6DX-64PkT36sh/?lang=en>. Acesso em: 8 out. 2022.

LUNGU, D. A.; RUGGIERI, T. G.; NUTI, S. Decision making tools for managing waiting times and treatment rates in elective surgery. **BMC Health Services Research**, Londres, v. 19, n. 1, p. 369, 2019. Disponível em: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-019-4199-6>. Acesso em: 8 out. 2022.

MARTINS, V.; SANTOS, E.; SILVA, E. F. D. A educação online e os desenhos didáticos com interfaces móveis: autorias em ambientes virtuais de aprendizagem *web* e aplicativos. **Debates em Educação**, Alagoas, v. 12, n. 27, p. 785-804, 2020. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/debateseducacao/article/view/9397>. Acesso em: 8 out. 2022.

RODRIGUES, E. B. P. *et al.* Gestão da fila de cirurgias eletivas em hospital público do distrito federal, Brasil: critérios clínicos versus tempo de espera. **Brasília Médica**, Brasília, DF, v. 57, p. 1-8, 2020. Disponível em: <https://rbm.org.br/details/296/pt-BR/gestao-da-fila-de-cirurgias-eletivas-em-hospital-publico-do-distrito-federal-brasil--criterios-clinicos-versus-tempo-de-espera>. Acesso em: 8 out. 2022.

SAGGAF, M. M.; ANASTAKIS, D. J. The impact of COVID-19 on the surgical wait times for plastic and reconstructive surgery in Ontario. **Plastic Surgery**, Vancouver, v. 1, n. 1, p. 1-12, 2021. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/22925503211064381>. Acesso em: 8 out. 2022.

SICILIANI, L.; HURST, J. Tackling excessive waiting times for elective surgery: a comparative analysis of policies in 12 OECD countries. **Health Policy**, Berlin, v. 72, n. 2, p. 201-215, 2005. Disponível em: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0168851004001617>. Acesso em: 8 out. 2022.

SIEGA, C. K. *et al.* Storytelling como estratégia didática na formação de profissionais da enfermagem: Relato de Experiência. **Saberes Plurais: Educação na Saúde**, Porto Alegre, v. 5, n. 2, p. 15-26, 2021. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/saberesplurais/article/view/114424>. Acesso em: 8 out. 2022.

SOUZA, A. M. C. *et al.* Design de experiência de aprendizagem: avaliação do modelo ADDIE e contribuições para o ensino a distância. **Revista de Gestão e Avaliação educacional**, Santa Maria, v. 8, n. 17, p. 1-9, 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/regae/article/view/31922>. Acesso em: 8 out. 2022.

UBESSI, L. D. *et al.* Educação Permanente em Saúde: experimentando jeitos de ver, viver, sentir e tecer o Sistema Único de Saúde. **Saberes Plurais: Educação na Saúde**, Porto Alegre, v. 5, n. 2, p. 71-80, 2021. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/saberesplurais/article/view/118777>. Acesso em: 8 out. 2022.

Agradecimentos

Ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e aos Programas de Iniciação Científica e Iniciação à Docência da Universidade Federal de Ciências

da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA) pelo apoio financeiro com bolsas concedidas para a pesquisa e para o desenvolvimento dos materiais didáticos digitais. Tais materiais serão utilizados para oferta de um 'Curso de Formação Multiprofissional em Gestão das Listas de Espera' pela Pró-Reitoria de Extensão e pela disciplina de Gerenciamento em Enfermagem do Curso de Bacharelado em Enfermagem, ambos da UFCSPA.

À professora Melissa Moura Mello por ter realizado a revisão linguística-textual, gramatical e ortográfica de português deste artigo.

Fonte de financiamento

Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).
Programa de Iniciação Científica e Iniciação à Docência da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre.

Contribuição dos autores

Rosa Ladi Lisbôa — conceitualização, investigação, metodologia, coleta e análise de dados, gerenciamento do projeto, redação, revisão e edição do texto, validação e aprovação da versão final do manuscrito.

Vitória Silva da Rosa — conceitualização, investigação, metodologia, coleta e análise de dados, redação, revisão e edição do texto, aprovação da versão final do manuscrito.

Kaihara Freitas Furtado — conceitualização, investigação, metodologia, coleta e análise de dados, redação, revisão e edição do texto, aprovação da versão final do manuscrito.

Caroline Schacker Evangelista — conceitualização, investigação, metodologia, coleta e análise de dados, redação, revisão e edição do texto, aprovação da versão final do manuscrito.

Adriana Aparecida Paz — conceitualização, investigação, metodologia, coleta e análise de dados, gerenciamento do projeto, aquisição de financiamento, redação, revisão e edição do texto, supervisão, aprovação da versão final do manuscrito.

Recebido em: 30/10/2022

Aceito em: 07/12/2022