

**CALASS 2014**  
**Granada, 4-5-6 de setembro 2014**

**LOS DESAFÍOS DEL ORGANIZACIÓN DE LA RED DE DEFENSOR  
DEL PUEBLO EN GRAN ESCALA: UN INFORME SOBRE LA  
EXPERIENCIA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA SALUD EN  
EL ESTADO DE MG - BRASIL**

**Autores: Ana Piterman**  
**Francisco Antônio Tavares Junior**  
**Ouvidoria de Saúde do Estado de Minas Gerais - Brasil**

# Introduction - Ciudadanía

- La ciudadanía exige que las instituciones, las mediaciones y los propios comportamientos, convirtiéndose en la creación de espacios sociales de las luchas (sindicales social, el movimientos populares) y la definición de las instituciones permanentes de expresión política (partidos, la legislación y los servicios públicos).
- ciudadanía pasiva - uno que se concede por el Estado, con la idea moral del favor y la protección
- ciudadanía activa - que establece que el ciudadano como portador de derechos y deberes, pero esencialmente los derechos de creador para abrir nuevos espacios para la participación política (Benevides, 1994).

# Defensor del Pueblo de la Salud: La responsabilidad tripartita (**Federal, Estados y Municipios**)

- La participación del usuario en la Administración de la Salud Pública
- Sin usuario no existe defensor del pueblo;
- Espacio pedagógico, información y voz;
- *Accountability* : la rendición de cuentas de la administración pública

# Flujo de Trabajo

Internet  
Teléfono  
Carta  
Presença

**GESTOR**



**Políticas Públicas**



**Demanda/  
manifestación**



**Defensor  
del Pueblo**



**Tratamiento**



**Sectores/agencias**



**Defensor del  
Pueblo**



**Respuesta**



**Informes**



**Resposta**



# Los Defensores Del Pueblo de la Salud Pública

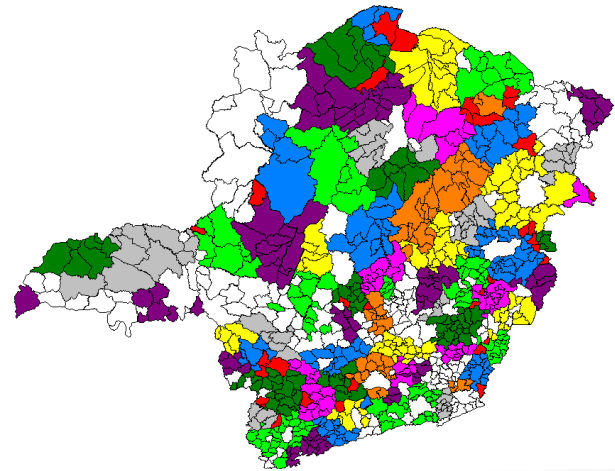
- Los defensores del pueblo refuerzan el Sistema Nacional de Salud y la defensa del derecho a la salud de la población mediante el fomento de la participación ciudadana y la inclusión de los ciudadanos en el control social.
- También son herramientas estratégicas para promover la ciudadanía en la salud y la producción de información de apoyo de toma de decisiones.
- La instancia de la Defensoría de la Salud es uno de los órganos institucionales más innovadores, permitiendo a los ciudadanos a participar directamente en los asuntos públicos. El personaje tiene un mediador entre el ciudadano y las distintas instituciones que prestan servicios de salud pública.

# Los Defensores Del Pueblo de la Salud Pública

- El sector de la salud ha estado innovando en la práctica de calificación de los profesionales sanitarios mediante el método que la educación a distancia se puede ver en muchos países desarrollados.
- Buscando la mejora y la calidad en la prestación de los servicios públicos, la asociación entre el Departamento de Salud del Estado y Defensor del Pueblo de la Salud Pública proporciona la realización de un Curso de Extensión en Defensor del Pueblo de la Salud Pública con el fin de mejorar el servicio y trabajo realizado por los profesionales que intervienen con las exigencias de la Defensoría del Pueblo.

# La educación a distancia en el área de la salud pública

- La educación a distancia ha surgido para satisfacer las crecientes demandas de formación, teniendo en cuenta la necesidad de adquirir nuevos conocimientos y la imposibilidad de asistir a cursos presenciales, por diversas razones: **la distancia y el número de municipios**



# La educación a distancia en el área de la salud pública

- En este escenario, la educación a distancia en combinación con la tecnología, viene de eliminar los obstáculos, ya que rompe las barreras temporales-espaciales.
- El estudiante asume la responsabilidad de su proceso de aprendizaje, la construcción de conocimientos, habilidades y capacidades relacionadas con el estudio, el trabajo y el profesor / tutor es el mediador de este nuevo proceso, cuya función principal es la de motivar y promover el aprendizaje, la atención y garantizar la prestación preservando al mismo tiempo su autonomía (DIAS, 2010).



# Los aspectos positivos y negativos del el aprendizaje a distancia

- la democratización del conocimiento,
- flexibilidad temporal
- el reconocimiento de los estudiantes como sujetos del proceso educativo en relación dialógica con otros sujetos del proceso desde sus experiencias en relación con (Annunziata, 2010).
- algunas reuniones físicas;
- la imposibilidad de usar la tecnología;
- los factores relacionados a la expectativa del curso y tutores;
- baja autoestima automotivación perjudicial;
- factores internos relacionados con ciertas características demográficas de los estudiantes, como la edad, sexo, estado civil, número de hijos, el tipo de trabajo o profesión, entre otros (Coelho, 2001).

# Objetivo general x Objetivos específicos

El **objetivo general** de este proyecto es ampliar el conocimiento multidisciplinario y asegurar la calidad de los servicios prestados por los gestores y profesionales de los municipios en relación con las demandas del SUS, lo que demuestra la importancia del defensor del pueblo en materia de salud y fomento de su aplicación, especialmente en los polos de regiones sanitarias.

Los **objetivos específicos** son:

- promover un alineamiento conceptual en el campo de conocimiento de la Defensoría de la salud pública que muestra los conceptos básicos, su papel como difusor de información, los usuarios de clarificación y una herramienta de gestión;
- pensar y discutir la ética pública, la democracia y la rendición de cuentas del Estado y del ciudadano en la sociedad y fomentar la descentralización de los defensores del pueblo de salud municipal.

# METODOLOGÍA

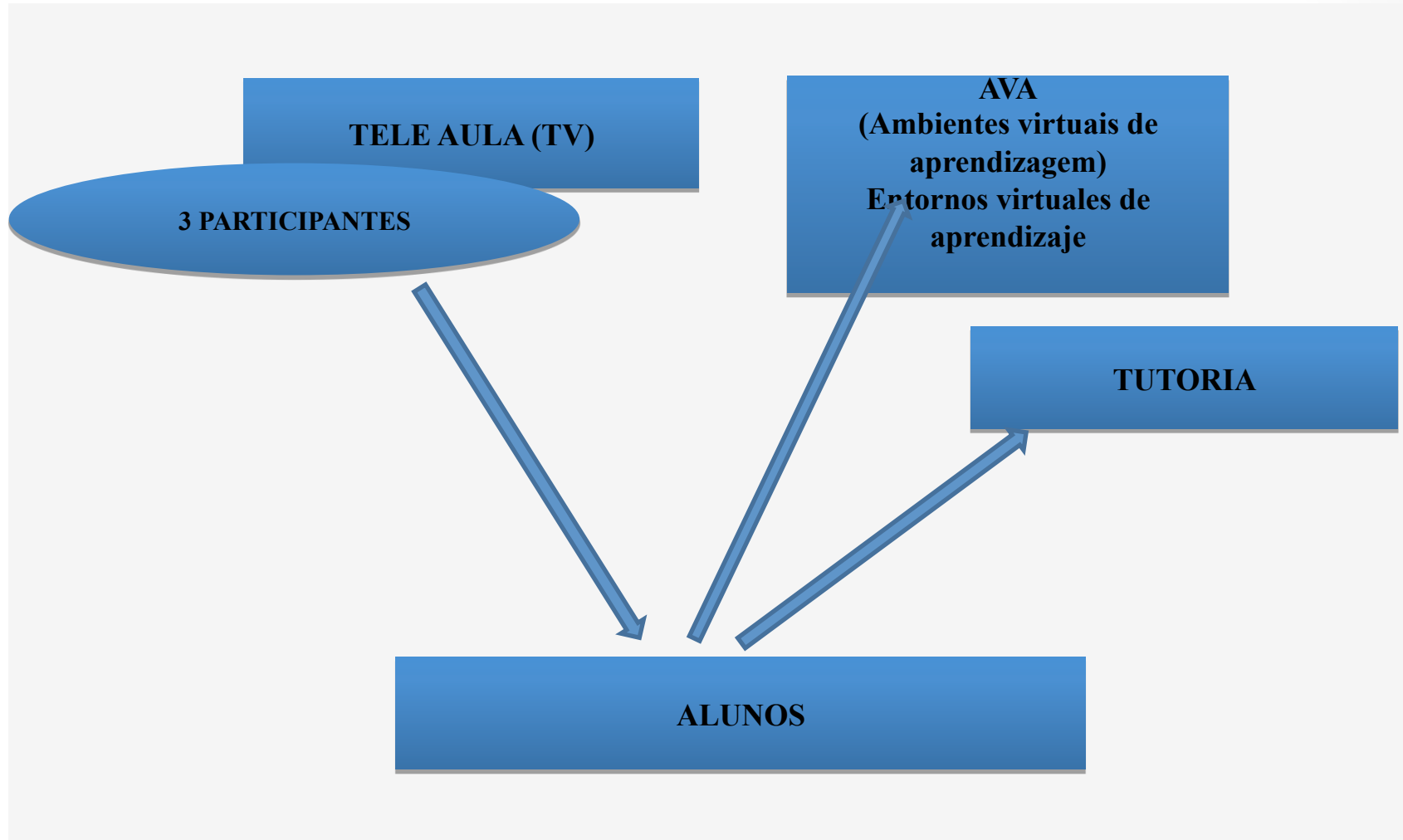
- Paso 1: Diagnóstico y Plan de Acción:
  - 2012 - personal de cuatro componentes, además el defensor del pueblo de la salud había encontrado cerca de 1500 las manifestaciones de los ciudadanos acerca de la salud pública sin respuesta desde el año 2006 y mayor tiempo 40 días de acuerdo con la ley estatal del Defensor del Pueblo de la MG.
  - Los equipos de la Defensoría del Pueblo y la Oficina de Gestión Estratégica e Innovación (AGEI) del Departamento de Salud del Estado llevaron a cabo un grupo de trabajo con los municipios para la realización de las solicitudes, pero esta acción no fue suficiente para sensibilizar a los administradores.
  - A partir de esta observación, trabajar para identificar los posibles problemas que obstaculizaban el desempeño de los municipios en la finalización de las demandas solicitadas que se hizo. Fue diagnosticado que la mayoría de los municipios tenían una resistencia o indiferencia a las solicitudes de las respuestas enviadas por el defensor del pueblo, debido a la falta de familiaridad con las funciones, facultades y flujo del Defensor del Pueblo, el conseguir destacaron la necesidad de mejorar la comprensión de los procesos de trabajo relacionados con el Defensor del Pueblo.

# METODOLOGÍA

## Paso 2

- el Defensor del Pueblo elaboró una acción educativa que podría suprimir estas deficiencias, pero se enfrenta a una escasez de tiempo y el número de municipios que el Estado tiene (853 municipios). Además, la única manera eficaz y eficiente de llegar a un gran número de profesionales era utilizar el instrumento para la educación a distancia.
- El curso se ofrece en la plataforma Moodle, usando la integración multimedia de televisión y la web. Por lo tanto, la estructura del curso se sustenta en dos pilares principales: el entorno virtual de aprendizaje y de clase tele, como se muestra en la Figura 01.

# Estructura básica de los cursos - modalidad a distancia



# METODOLOGÍA

- Realización de dos cursos de preparación para los tutores - Se seleccionaron 40
- Los participantes invitaron a tres expertos en el tema del módulo - 8 clases tele grabados en vivo con 1 hora en la metodología dialógica-exposición fueron realizadas.
- El curso se llevó a cabo en el período junio-agosto, 2012 por un total de 80 horas.
- El contenido educativo del curso ha sido desarrollado por expertos en la materia y el lenguaje web estructurado para estudiantes de educación y guión de equipo de televisión. 03 profesionales pertinentes fueron invitados a participado en las clases en vivo las cuales fueron trasladadas a la red de salud.
- Hay 11.000 puntos de televisión instaladas en todo el estado.
- El recurso didáctico audiovisual disponible en el Entorno Virtual de Aprendizaje es una parte integral del proceso de ampliar el alcance de los temas tratados.
- Los contenidos se distribuyen con el fin de contribuir a una secuencia lógica, como se muestra en la Figura 02.

<b>UNIDADES</b>	<b>PROGRAMA DE ESTUDIO</b>	<b>ACTIVIDADES EVALUATIVA</b>	<b>PERIODO DE ESTUDIO</b>
<b>01</b>	<b>Módulo introductorio</b>	<b>Actividades Interactivas</b>	<b>Início: 19/06/2012 Finalización: 26/06/2012</b>
<b>02</b>	<b>Defensor del Pueblo para la Salud Pública</b>	<b>Las actividades evaluativas - Unidad 2</b>	<b>Início: 27/06/2012 Finalización: 03/07/2012</b>
<b>03</b>	<b>Redes para Cuidado y Salud Sistemas de apoyo</b>	<b>Las actividades evaluativas - Unidad 3 Forum</b>	<b>Início: 04/07/2012 Finalización: 17/07/2012</b>
<b>04</b>	<b>Salud y responsabilidad</b>	<b>Las actividades evaluativas - Unidad 4</b>	<b>Início: 18/07/2012 Finalización: 24/07/2012</b>
<b>05</b>	<b>Políticas de salud pública y SUS legal X SUS verdadero</b>	<b>Las actividades evaluativas - Unidad 5 Forum</b>	<b>Início: 25/07/2012 Finalización: 31/07/2012</b>
<b>06</b>	<b>Planificación y Gestión de la Salud</b>	<b>Las actividades evaluativas - Unidad 6 Forum</b>	<b>Início: 01/08/2012 Finalización: 07/08/2012</b>
<b>07</b>	<b>Instrumentos Gestión y Defensor del Pueblo</b>	<b>Las actividades evaluativas - Unidad 7 Forum</b>	<b>Início: 07/08/2012 Finalización: 14/08/2012</b>
<b>08</b>	<b>Información de Gestión Defensor del Pueblo de la Salud</b>	<b>Las actividades evaluativas - Unidad 8 Forum</b>	<b>Início: 15/08/2012 Finalización: 21/08/2012</b>

## Paso 2: Procesar el curso de extensión en sí

- El curso fue dirigido a una audiencia de aproximadamente 2.000 profesionales de la salud, con 30 técnicos del nivel central del Ombudsman SES y de la Salud; 56 profesionales de Unidades Regionales de Salud (dos técnicas de referencias regionales); 1.706 municipios profesionales (director de salud municipal y un profesional designado por el director); 10 profesionales de la Junta Estatal de Salud, 114 profesionales de otros estados involucrados en el proceso de Defensor del Pueblo.
- El perfil de los profesionales seleccionados debe ser preferiblemente: (i) los servidores de efectivos locales, estatales o federales; (ii) al menos un grado de secundaria; (iii) poseen la información y el análisis crítico de la capacidad y (iv) los poderes de coordinación entre los diversos actores sociales y los temas cubiertos.



- no el ambiente de aprendizaje virtual (VLE) las posibilidades de integración e interacción que contribuyeron a la auto-aprendizaje y el desarrollo de habilidades y competencias previstas estaban disponibles. Los recursos utilizados consistieron en conferencias interactivas (grabado), lecciones interactivas en el entorno de aprendizaje virtual (VLE), material de referencia, material de lectura complementario.
- Por tanto, las unidades de estudio fueron trabajadas tiempo ofrenda semanal requerido para la organización estudiantil y la lectura de los contenidos del curso, participar en debates a través de las herramientas de interacción (foros y correo electrónico) y la realización de actividades que impulsen el análisis y aplicación de la información en la práctica profesional.
- Para garantizar la calidad y la interactividad en el proceso, los participantes tuvieron la supervisión de tutores que se ofreció apoyo y subsidios para los estudiantes a desarrollar las habilidades y capacidades previstas en el curso de dirigir y motivar a la red de aprendizaje colaborativo apartarse de las directrices establecidas en las instalaciones de la tutoría .
- Para la certificación en el curso, el estudiante se encargó de leer el contenido, participar en las actividades en cada unidad de estudio y responder a la evaluación del curso. El estudiante tiene que alcanzar el éxito al menos el 60% en cada evaluación. La participación se calcula en el sistema que permite la emisión automática del certificado.

# RESULTADOS Y DISCUSIÓN

- El curso de extensión fue una herramienta esencial para el conocimiento y de alineación conceptual, al igual que parte, no sólo a los profesionales que intervienen con el defensor del pueblo, sino a toda la red.
- Esta iniciativa ha tenido un gran impacto entre los municipios y los profesionales. El defensor del pueblo ha adquirido una mayor visibilidad y comprensión con los gestores municipales.
- Aunque hubo un 20% de evasión, hubo un número significativo de estudiantes que en realidad participó durante todo el curso, incluyendo algunos lugares fueron cedidos a profesionales en otros estados.

•

# RESULTADOS Y DISCUSIÓN

- Durante el curso del proceso se produjo un gran entusiasmo en los foros de discusión, donde se puede observar que muchos realmente desconocen el proceso de trabajo del defensor del pueblo, y lo confunden con otros órganos de control, de asuntos internos, la auditoría y contraloría.
- Algunas limitaciones se presentaron durante el transcurso del curso, por ejemplo, el período fue muy cerca de las elecciones municipales y los profesionales de las vacaciones en julio.
- En cuanto a las elecciones, en Minas Gerais hubo una renovación alrededor del 80% de la administración municipal, lo que indica la necesidad de jugar en el campo de los gerentes de hoy.
- El mes de julio mostró cierta evitación de los estudiantes debido a la coincidencia de un período en el que la mayoría de los profesionales de la salud goza de un período de descanso.

# RESULTADOS Y DISCUSIÓN

- Por medio de la experiencia de la educación a distancia, que era posible ampliar el conocimiento de la Defensoría del Pueblo y en diversas realidades locales.
- Otro punto de carácter práctico fue el enfoque del Defensor del Pueblo con los municipios que dieron un rendimiento positivo.
- Entre los resultados esperados, la Salud y el SES Ombudsman están trabajando para estimular el implantación de los defensores del pueblo de la salud municipal mediante la comprensión del proceso operativo de la Defensoría del Pueblo debe ser municipalizado, porque las actividades y servicios están los propósitos de responsabilidad municipal.
- El Defensor del Pueblo estatal de salud debe tener como función principal, la gestión de la red, es decir, la organización, el apoyo de empoderamiento, permaneciendo instancia de apelación cuando hay relevancia.
- Los resultados fueron muy alentadores, como se puede observar que había un progreso cualitativo y cuantitativo en las respuestas procedentes de la red para el cierre de demandas.
- Como resultado, nos animaron a organizar una segunda versión del curso para los nuevos directivos y profesionales que se insertaron en el proceso después de las

# CONCLUSIÓN

- El defensor del pueblo de la salud, históricamente son órganos que todavía tiene poca visibilidad en Brasil, por lo que todavía están en proceso de consolidación y mejora.
- Es esencial que los profesionales y los gestores de los servicios de salud se apropien de los datos facilitados por el Defensor del Pueblo para buscar una gestión de desarrollo desde la perspectiva del ciudadano que es después de todo el diseño básico de las políticas públicas.

# CONCLUSIÓN

- La relación dialógica y de confianza se consolidó aún más durante la realización del curso y el éxito del proyecto pionero fue principalmente el entendimiento de que ampliar la red de los resultados del defensor del pueblo en una mejora en la calidad de las respuestas y en menos tiempo las manifestaciones de los ciudadanos.
- La EAD como deporte educativo innovador en crecimiento, aún debe analizarse críticamente con pesas, sobre todo en lo que respecta a la calidad y la producción de conocimiento.
- Incluso en la cara de varios obstáculos en el papel de la educación abierta ya distancia en la educación, es necesario proporcionar oportunidades para el uso de esta modalidad educativa que, en este caso, este estudio fue considerado innovador en el proceso de difusión de conocimientos.

# Referencias

- ANNUNZIATA, N.L. Cenários: imagens da educação à distância. *Signorelli Revista Científica Internacional Em EAD*, RJ: Publit Soluções Editoriais, p. 20, VI, 2010.
- 
- BENEVIDES, M. V. M. Cidadania e democracia. *Lua Nova*, São Paulo, n. 33, Ago. 1994.
- BODSTEIN, R. Atenção básica na agenda da saúde. *Ciência e saúde coletiva*, 2002, vol.7, nº. 03, p.401-412.
- 
- CHAUI, M. *Cultura e democracia*. São Paulo, Editora Moderna, 1984.
- 
- COELHO, M.L. *A formação continuada de professores universitários em ambientes virtuais de aprendizagem: evasão e permanência*. Belo Horizonte: Faculdade de Educação - UFMG. 2001. 191p. Dissertação de Mestrado em Educação.
- 
- DAHL, R.A. *Sobre a democracia*. Trad. de Beatriz Sidou. Brasília: Ed. Universidade de Brasília, 2001. 230 p.
- 
- DIAS, S.S. Deficiências no atendimento do tutor on-line. *Signorelli Revista Científica Internacional Em EAD*, p.76, 2010.
- 
- FREIRE, P. *Pedagogia do oprimido*. Rio de Janeiro: Paz e Terra. 2005. 213 p.
- GOHN, M.G. *O protagonismo da sociedade civil: movimentos sociais, ONGs e redes solidárias*. São Paulo: Cortez Editora, 2005. 120 p.
- 
- MARSHALL, T. H. *Cidadania, classe social e status*. Trad. de Meton Porto Gadelha. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1967. 220 p.

"Una respuesta suave calma la ira, pero la palabra áspera  
aumenta el furor.»  
Salomão

Gracias por su atención!

**Ana Piterman**

[anapiterman@gmail.com](mailto:anapiterman@gmail.com)

[ana.piterman@ouvidoria.geral.mg.gov.br](mailto:ana.piterman@ouvidoria.geral.mg.gov.br)