

UNIVERSIDADE DA GRANDE FORTALEZA

MILTON ROBERTO MARTINS SALES

TV CORPORATIVA: A EXPERIÊNCIA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
NA IMPLANTAÇÃO DO CANAL PROFISSIONAL DA REDE SÃO PAULO
SAUDÁVEL DE TELEVISÃO

São Paulo

2012

MILTON ROBERTO MARTINS SALES

TV CORPORATIVA: A EXPERIÊNCIA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
NA IMPLANTAÇÃO DO CANAL PROFISSIONAL DA REDE SÃO PAULO
SAUDÁVEL DE TELEVISÃO

São Paulo

2012

MILTON ROBERTO MARTINS SALES

TV CORPORATIVA: A EXPERIÊNCIA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
NA IMPLANTAÇÃO DO CANAL PROFISSIONAL DA REDE SÃO PAULO
SAUDÁVEL DE TELEVISÃO

Monografia apresentada à Universidade Gama
Filho como requisito parcial para obtenção do
título de especialista em Comunicação
Corporativa

Professor orientador:

Aline Magalhães Soares

São Paulo

2012

MILTON ROBERTO MARTINS SALES

TV CORPORATIVA: A EXPERIÊNCIA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
NA IMPLANTAÇÃO DO CANAL PROFISSIONAL DA REDE SÃO PAULO
SAUDÁVEL DE TELEVISÃO

Monografia julgada e aprovada:

Prof.^a Aline Magalhães Soares: _____

São Paulo

2012

MILTON ROBERTO MARTINS SALES

Dedico este trabalho em primeiro
lugar ao meu Deus, pois sem Ele
nada se faz. E também à minha
amada Esposa Ana Paula, pois ela sempre
foi minha grande incentivadora e inspiração.

São Paulo

2012

MILTON ROBERTO MARTINS SALES

Agradeço a todos os que colaboraram
Para o sucesso deste trabalho,
Principalmente à equipe de Comunicação da
Escola Municipal de Saúde e do Canal Profissional
Da Rede São Paulo Saudável

São Paulo

2012

MILTON ROBERTO MARTINS SALES

*“Comunicação não é o que você fala, mas o que o outro
compreende do que foi dito” Claudia Belucci.*

São Paulo

2012

RESUMO: Este trabalho tem como objetivo estudar as estratégias adotadas pela Secretaria Municipal de Saúde na implantação da Rede São Paulo Saudável de Televisão Canal Profissional, tendo em vista os grandes desafios de se implantar métodos inovadores da gestão pública. A Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo conta com 80 mil colaboradores, a Coordenação de Gestão de Pessoas tem como missão formar e capacitar seus profissionais constantemente, tendo como estratégia o Canal Profissional da Rede São Paulo Saudável de Televisão.

Palavras chave: TV Corporativa, Gestão de Pessoas, Capacitação, Canal Profissional, Rede São Paulo Saudável.

LISTA DE SIGLAS

AMA – Assistência Médica Ambulatorial

CEFOR – Centro de Formação e Desenvolvimento dos Trabalhadores da Saúde

DOC – Diário Oficial da Cidade

QPS – Quadro de Profissionais da Saúde

SMS – Secretaria Municipal da Saúde

SUS – Sistema Único de Saúde

UBS – Unidade Básica de Saúde

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	12
A IMPORTÂNCIA DE SE COMUNICAR COM O COLABORADOR	12
A REDE SÃO PAULO SAUDÁVEL	15
Canal Cidadão:	17
Canal Interativo:.....	17
Canal Profissional:	18
COMUNICAÇÃO TRANVERSAL	19
Diário Oficial:.....	21
E-mail Marketing:	21
E-mail direto:.....	21
Telefone Direto:	22
Site:.....	22
Canal Interativo:.....	22
Redes Sociais:	23
•O CANAL PROFISSIONAL COMO FERRAMENTA NA CONSTRUÇÃO DA IMAGEM DA ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE.....	24
DESCRITIVO DA PROGRAMAÇÃO DO CANAL PROFISSIONAL	25
Acontece na Saúde.....	26
Compartilhando Conhecimento.....	26
Conheça a Saúde	27
Insight – Gerando novas idéias.....	27

Reconhecendo Nossos Destaques	28
Saúde em Questão	29
Você em Foco	29
Então.....	30
Mitos e Verdades	30
CONCLUSÃO.....	32
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33

INTRODUÇÃO

A IMPORTÂNCIA DE SE COMUNICAR COM O COLABORADOR

A comunicação organizacional tem sofrido algumas mudanças significativas nos últimos anos, em detrimento da abertura econômica – a chegada de inúmeras empresas multinacionais ao mercado brasileiro exigiu avanço tecnológico por parte de todas as empresas do país.

Esta ótica estratégica se depara com novos desafios, pois conta com um público altamente exigente. Sabe-se que comunicar para grandes corporações nunca foi tarefa fácil. Como afirma Hingst (2006, p.2):

“As empresas tornaram-se, rapidamente, estruturas grandes e complexas, deixando de ser a corporificação de seu proprietário, em geral o seu fundador, e tiveram que introduzir em um curto espaço de tempo novas técnicas e procedimentos na linha de montagem, transformando-se em Organizações”.

Por isso faz-se necessário um alto investimento na qualidade daquilo que é produzido, isto tanto no ramo da produção industrial, tanto quanto nos produtos audiovisuais que são entregues. Uma das características desta nova geração é que estão com o senso crítico cada vez mais apurado. Nassar e Figueredo (1995) realizam um estudo sobre a importância da qualidade da comunicação interna:

A massa quer luxo na sua comunicação interna. Isso porque o público interno confronta o tempo todo, os padrões de criação e produção das mídias internas de massa com os das mídias externas tradicionais. Assim, seguir os padrões de criação e produção das mídias externas de massa é condição básica para assegurar a eficiência e a credibilidade da comunicação empresarial para o público interno. (NASSAR; FIGUEREDO: 1995 p. 28)

A partir do advento da Revolução Industrial as empresas perceberam o quanto sua carteira de clientes poderia se expandir, uma vez que as distâncias entre os países

ficavam cada vez menores. Conseqüentemente os processos também se tornaram mais complexos e exigiam um maior planejamento seus esforços de produção e comercialização. No entanto além das preocupações com os processos industriais as empresas também tiveram que voltar o seu olhar para dentro de seus portões, ou seja, para seus colaboradores.

Desde então, as grandes corporações têm investido nos aprimoramento da relação empregador/colaborador, inclusive na mudança de alguns conceitos e expressões, não é mais usual a expressão “funcionário” ou “trabalhador”, as grandes companhias tem adotado expressões tais como “Colaborador” ou “Stakeholder”. Também tem sido retirado do vocabulário corporativo a expressão “Recursos Humanos” uma vez que as pessoas não podem tratadas como meros recursos, a expressão mais comum é a de “Gestão de Pessoas”, uma vez que a estrutura organizacional de uma empresa carece de processos de gestão eficientes e que deem conta de atender a todos os avanços das últimas décadas.

Este trabalho tem como objetivo aprofundar os estudos nesta temática que é tão vital aos dias de hoje, que é o aprimoramento da comunicação entre corpo diretor e colaboradores. Mais especificamente falaremos do Canal Profissional da Rede São Paulo Saudável de Televisão, uma TV Corporativa da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo. Apesar de se tratar de um trabalho que tem como objeto uma organização da esfera pública, a comunicação entre os servidores possui a mesma importância como numa empresa do setor privado.

Nos últimos anos o setor público no Brasil passou alterações em sua estrutura, estas transformações estão diretamente ligadas aos agentes públicos e sua forma de se colocar frente aos usuários de seus serviços. Em 1998 o então presidente Fernando Henrique Cardoso altera o texto do Art. 37 da Constituição com a promulgação da Emenda Constitucional 19, o Artigo 37 versa a respeito dos Princípios da Administração Pública, até 1998 os princípios seriam resumiam em: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade e Publicidade, porém este Emenda Constitucional acrescenta o princípio da Eficiência. Com isso todos os servidores ou trabalhadores começaram a ser constantemente avaliados no que tange a qualidade da prestação

do serviço, a partir daquele ano o agente público perde a estabilidade no serviço público, caso não apresente bons resultados, ou seja, alvo de reclamações na qualidade do seu atendimento.

Todas as esferas de governo passaram a reavaliar seus processos de trabalho. Gestores deram início a processos de avaliação, mas acima de tudo se faziam necessários instrumentos de capacitação de todos os seus servidores.

Este cenário levou as organizações públicas cada vez mais, adotarem conceitos oriundos de organizações do setor privado. São conceitos de otimização de recursos, melhoria no atendimento e também aprimoramento da gestão de pessoas.

A Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo – SMS, da mesma forma possui a preocupação de capacitar e formar cada vez melhor os profissionais que atuam no atendimento de saúde do município, além de fazê-lo por conta do compromisso ao conceito constitucional da eficiência, o artigo 200 § 3º da mesma constituição diz *“Art. 200 - Ao sistema único de saúde compete, além de outras atribuições, nos termos da lei: III - ordenar a formação de recursos humanos na área de saúde;”*. A SMS é a Gestora do Sistema Único de Saúde no âmbito da cidade de São Paulo, portanto, é responsável pelo cumprimento do que está preconizado na Constituição Federal.

Pra dar conta de cumprir esta exigência legal a SMS cria no ano de 1990 o Centro de Formação e Desenvolvimento dos trabalhadores da saúde - CEFOR, com a missão de capacitar os profissionais que estavam ligados ao atendimento público de saúde. É importante ressaltar que este desafio não está restrito aos profissionais do QPS (Quadro de Profissionais da Saúde), mas a todo o conjunto de trabalhadores que estão envolvidos com as operações de saúde: Atendentes, seguranças, faxineiros, assistentes administrativos, dentre outros.

A cidade de São Paulo possui uma população estimada de 11.057.629 habitantes, concentra 25% da população do Estado e 6% da população brasileira. A cidade é marcada por desigualdades sociais, onde os indicadores e as diferentes

concentrações populacionais e características regionais em distintas áreas desse município trazem à tona a necessidade de se implantar programas, projetos e serviços específicos que atendam a realidade local

Responsável atualmente por uma rede de equipamentos de 960 serviços, entre Unidades Básicas de Saúde, Assistência Médica Ambulatorial – AMA's, Ambulatório de Especialidades, Laboratórios, Hospitais Municipais e Prontos-Socorros entre outros, a Secretaria Municipal de Saúde - SMS tem um corpo funcional que chega a uma ordem de grandeza de 80.000 profissionais. O desenvolvimento cada vez mais rápido de tecnologias de informação vem modificando e introduzindo novas formas de pensar os processos de trabalho.

Outro fator importante de ser citado é a extensão geográfica da cidade de São Paulo que é de aproximadamente 1.512km², se considerarmos ainda os altos índices de congestionamento que a cidade enfrenta concluímos que a locomoção destes servidores é um problema a ser resolvido, uma vez que o profissional precisa ausentar-se de seu local de trabalho praticamente um dia inteiro, o que afeta o fluxo de atendimento nas unidades de saúde

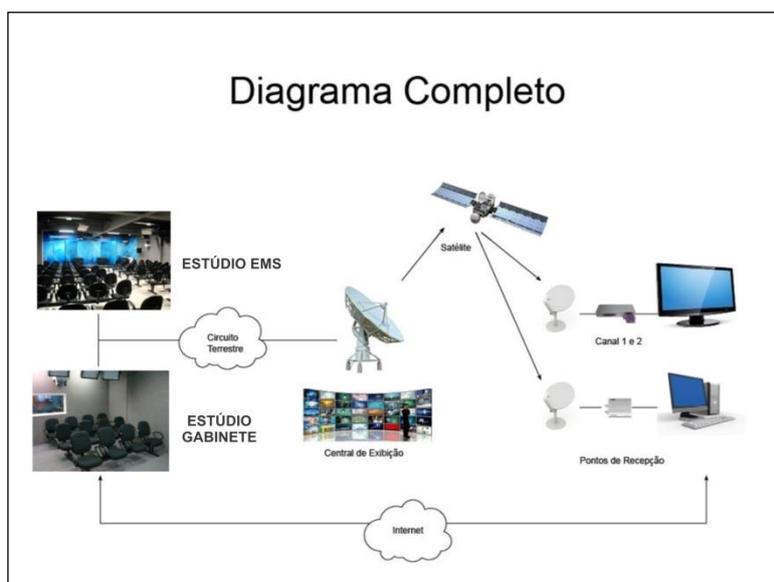
A REDE SÃO PAULO SAUDÁVEL

Em julho de 2008 entra em operação na cidade de São Paulo A rede São Paulo Saudável. Esse sistema de comunicação distribui conteúdo educativo e de formação via satélite para todas as unidades de saúde do município de São Paulo.

Foram montados dois estúdios completos de TV, e um sistema de transmissão fechado de vídeo digital em alta definição via satélite. No início da operação o sistema contava que 700 pontos de recepção, porém com aumento dos equipamentos de saúde hoje o número chega aos 900 pontos de recepção em todas as unidades de saúde do município de São Paulo, incluindo todas as unidades básicas de saúde, assistência médica ambulatorial, hospitais e demais estabelecimentos de saúde. Portanto é um canal fechado de TV, que está disponível apenas em equipamentos de saúde da cidade de São Paulo.

Foram implantadas em cada ponto de recepção duas TVs LCD de 26 polegadas, uma na recepção e outra na sala do gestor ou sala de reunião, antena e receptor do satélite com tecnologia totalmente digital. Já para o acesso ao canal interativo utiliza-se a conexão à Internet de cada unidade.

O diagrama a seguir demonstra como se dá a transmissão da Rede São Paulo Saudável



Para a viabilização do projeto foi necessária investimento na aquisição de equipamentos de última geração, tais como:

- Equipamentos e montagem de estúdio digital com capacidade para produção e finalização e diversos produtos audiovisuais
- Sistema de transmissão via satélite de 2 canais de vídeo e 1 interativo.
- Sistema de Interatividade Estúdio x Público Interno.
- Equipamentos e instalação de antenas de recepção via satélite em todas as unidades de saúde.
- Circuito digital terrestre, de conexão entre o local do Estúdio e a estação de Transmissão para transmissões e conteúdos ao vivo.
- Serviço de suporte técnico, manutenção do sistema de transmissão e recepção via satélite; operação estúdio.
- Equipamentos para gravação externa.

- Equipamentos para criação, edição e finalização de programas televisivos.

A Rede São Paulo Saudável conta com:

Canal Cidadão: funciona nas salas de espera das unidades de saúde, transmite pela TV conteúdo educativo de promoção a saúde e informação para os cidadãos usuários das unidades de saúde que estão aguardando atendimento. Esta programação tem como público alvo pessoas leigas no campo da saúde, e por conta disto, se faz necessário uma adequação na linguagem adotada pelo canal. Este Canal é gerenciado pelo Núcleo de Programas Estratégicos- NUPES – da SMS e transmitido pelo estúdio do Gabinete da SMS. Apesar de fazer parte da Rede São Paulo Saudável ele não faz parte do escopo deste trabalho, uma vez que o foco é a comunicação com os servidores da SMS.



Canal Interativo: É uma plataforma de comunicação via internet, que busca dar suporte aos cursos de Educação à distância que são ministrados pela rede, através do Canal Interativo o aluno dos cursos podem ter acesso a todo o material didático e participa de chat de dúvidas com os professores. Através desta plataforma também é possível realizar o registro de presença do aluno, além de aplicação de provas. O Canal Interativo também é utilizado como ferramenta de comunicação aos programas que são exibidos ao vivo pelo Canal Profissional, uma vez que após o programa o entrevistado participa de um chat com os telespectadores da SMS.



Canal Profissional: funciona nas salas de reuniões ou salas das gerências das unidades de saúde e tem uma programação exclusiva para os trabalhadores da SMS. A programação deste canal é de responsabilidade da Escola Municipal da Saúde. Tem a missão de ser uma ferramenta de educação à distância, ofertando ao maior número de trabalhadores condições de aprimoramento e informação dos assuntos pertinentes a sua área. Estão disponíveis pela TV, cursos específicos para os profissionais de saúde, cursos transversais que contemplam todos os níveis de profissionais, aulas, palestras, debates e programas informativos. Esses conteúdos estão disponíveis 24 horas por dia aos 80 mil trabalhadores da Saúde, Mais a frente iremos aprofundar mais na atividade deste canal.



COMUNICAÇÃO TRANVERSAL

A Comunicação interna, seja ela na esfera pública ou privada, tem um papel muito importante para as organizações, ela assume a responsabilidade de disseminar o discurso e tornar homogênea a mensagem recebida. Ainda mais importante, segundo Bahia (1995, p.25) “Em seu contexto econômico social, comunicação empresarial desenvolve ou desdobra o significado de comunicação especializada. Não parte do particular para o universal, e sim do universal para o particular, condicionando-o aos interesses e aos limites de sua proposta”. Assim, ao implantar um sistema de comunicação a SMS diminui as distâncias da cidade de São Paulo, tanto as geográficas como as hierárquicas.

Uma das preocupações na criação dos conteúdos do Canal Profissional, é que o mesmo contemple as mais diversas realidades da estrutura de saúde da cidade de São Paulo, e não apenas a médicos ou dentistas.

Recentemente o Canal Profissional ofereceu dois cursos transversais aos profissionais da SMS, um curso de inglês básico e o outro foi uma capacitação na utilização do Sistema Integrado de Gerenciamento do Atendimento o SIGA. O primeiro curso visava à preparação dos profissionais para os grandes eventos que serão realizados no Brasil:

A Copa do Mundo em 2014 e as Olimpíadas em 2016, dentre as mais diversas ações da SMS, uma delas é a preparação dos profissionais das unidades de saúde para a recepção dos turistas que estarão na cidade no período, já o Curso do SIGA partiu de uma necessidade detectada na rede em relação à utilização do SIGA, uma vez que este sistema é responsável pela Regulação das vagas de atendimento do SUS, tendo em vista a necessidade de padronização da utilização da ferramenta.

No entanto o mais importante é que ambos os cursos eram voltados a todos os níveis hierárquicos, atendendo, portanto de forma integral os trabalhadores da saúde.

Além de permear todos os níveis hierárquicos, esta comunicação não pode ser de via única, como era no passado, é importante o entendimento que a comunicação se transformou, Para Bahia (1995, p.23) “*Derivada do latim *communicare*, a palavra*

comunicação quer dizer partilhar, repartir, trocar opiniões, associar, tornar comum”, ou seja, esta comunicação não pode apenas ser uma via de transmissão de protocolos ou instruções de procedimentos aos servidores, ela deve também abrir caminho para construção de uma linha de comunicação inversa, que possibilite ao trabalhador interagir com os gestores, docentes e com toda a programação como um todo. O autor do livro *Cultura de Convergência*, Henry Jenkins (2008, p.43) vai além e diz que *“a convergência também ocorre quando as pessoas assumem o controle das mídias”*

De acordo com Laura Aparecida Christiano Santucci, diretora do Canal Profissional e apresentadora de um dos programas semanais *“É importante dispormos de tudo que estiver ao nosso alcance para mantermos o trabalho informado de nossa programação, porém também é função do canal abrir caminho para que o trabalhador também possa ter seu espaço nesta programação”*. Seguindo esta linha, o Canal Profissional, além de ter a preocupação de usar todos os recursos disponíveis para manter o seu público atualizado em relação à sua programação, também criou diversas vias de comunicação com os seus telespectadores, são elas:

Intranet: Através da Intranet os trabalhadores podem ter acesso aos conteúdos que são exibidos no Canal Profissional, bem como, tem acesso à data de repetição daquilo que já foi exibido, uma vez que tudo o que passa na TV é repetido durante uma semana. Toda a programação do Canal Profissional se encontra disponível no endereço <http://intranet.SAÚDE.prefeitura.sp.gov.br/tv>



Diário Oficial: Toda a programação é publicada semanalmente no Diário Oficial da Cidade - DOC. Todo o estabelecimento público municipal recebe regularmente um exemplar do Jornal Diário Oficial, e segundo o princípio da Publicidade, preconizado no art. 37 da constituição federal, todos os atos da administração devem ser publicados no Diário Oficial para que tenham valor legal, portanto todo o estabelecimento de saúde tem como uma das suas obrigações, a leitura detalhada da edição do diário oficial, fato que o torna uma importante via de comunicação com os trabalhadores da saúde

E-mail Marketing: Duas vezes por semana toda a programação do Canal Profissional é enviada a todos os trabalhadores através do e-mail. O correio eletrônico já se tornou comum em todos os ambientes de trabalho, e por isso ele tem obtido sucesso na divulgação de tudo o que acontece na grade de programação do canal profissional. Ele possui o layout dinâmico, e tem um link direto à intranet aonde o trabalhador poderá obter mais detalhes da programação.

E-mail direto: Esta foi a primeira ferramenta inversa do Canal profissional, pois através do e-mail o telespectador pode sugerir pautas para os programas, mas além de disso ele pode interagir em todo real nos programas ao vivo que são transmitidos a partir do estúdio, quando possível a pergunta é enviada para o palco aonde o entrevistado responde e tira a dúvida do servidor. Esta ferramenta pode ser usada tanto em programas como também em aulas ou debates quando os mesmos são ao vivo.

Fique por dentro do Canal Profissional da Rede São Paulo Saudável

Compartilhando Conhecimentos
 Esse programa tem como objetivo trazer participantes de seminários, congressos e palestras para compartilhar, em forma de entrevista, as vivências, experiências e aprendizados obtidos no evento.
 Toda segunda-feira às 18h

Saúde em Questão
 O programa Saúde em Questão é um espaço de entrevistas que abordam diversos temas relevantes no âmbito da saúde.
 Toda quinta-feira às 12h

Você em Foco
 O programa Você em Foco traz assuntos relacionados ao trabalho e bem estar do profissional da saúde.
 Toda sexta-feira às 12h

Conheça a nossa programação do dia 20 a 24 de agosto:
intranet.saude.prefeitura.sp.gov.br

Participe mandando suas perguntas e sugestões para:
 Email: canalprofissional@prefeitura.sp.gov.br
 Telefone: 3044-2975

Telefone Direto: É um telefone que está ligado diretamente à cabine do estúdio, aonde o servidor pode ligar e também enviar sua dúvida ou sugestão, inclusive a cobrar. Existe ainda a possibilidade de algum convidado ou profissional ligado ao tema do programa, entrar ao vivo e contribuir com a transmissão.

Site: A programação é atualizada semanal no site oficial da Escola Municipal de Saúde. No site também são divulgadas fotos dos programas, como também fica disponível do site um resumo de cada assunto abordado caso o servidor queira se aprofundar nos assuntos abordados. O endereço é www.prefeitura.sp.gov.br/sms/ems

Canal Interativo: Ferramenta muito utilizada em cursos e debates ao vivo, possibilita ao usuário que dispõe de um computador enviar sua dúvida que pode ser respondida tanto na plataforma como pelo apresentador através da televisão. É importante ressaltar que as mídias não se substituem, mas se interagem criando, portanto a cross mídia, neste caso fora mesclado o uso do Canal Profissional de TV com o Canal Interativo via chat, ambos da Rede São Paulo Saudável.

Redes Sociais: São os caminhos mais recentes utilizados pelo Canal Profissional, seguindo uma tendência de mercado, Segundo a apostila “Novas Mídias e Novas Tecnologias” (POSEAD, 2010)

As redes sociais são capazes de expressar ideias políticas e econômicas inovadoras com o surgimento de novos valores, pensamentos e atitudes. Esse segmento, que proporciona a ampla informação a ser compartilhada por todos, sem canais reservados e fornecendo a formação de uma cultura de participação, é possível, graças ao desenvolvimento das tecnologias de comunicação e da informação, à globalização, à evolução da cidadania, à evolução do conhecimento científico sobre a vida etc. As redes unem os indivíduos organizando-os de forma igualitária e democrática e em relação aos objetivos que eles possuem em comum.

O Canal Profissional passou a utilizar também as ferramentas sociais. Atualmente dispomos de um Twitter e do Facebook. O mais interessante é que ambos realizam duas funções importantes no canal, pois publicam toda a programação do Canal, como também é uma via de comunicação do público com a produção dos programas. São ferramentas ágeis, minutos antes de um programa começar as mídias sociais divulgam e avisam o início do programa, e dão a oportunidade do telespectador interagir com este programa. Atualmente grande parte dos aparelhos celulares tem suporte às redes sociais, o que abre um caminho vital de comunicação em duas vias.



•O CANAL PROFISSIONAL COMO FERRAMENTA NA CONSTRUÇÃO DA IMAGEM DA ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE

Tal como é nas grandes corporações privadas, as organizações públicas buscam zelar por sua imagem, tanto junto à população, como também junto aos seus trabalhadores. Conforme afirma Neto (2010, p.5): *“O reflexo da imagem ou o acúmulo da imagem ao longo do tempo é o que constrói a reputação de uma empresa. Imagens positivas constroem reputação positiva”*.

Isto nada tem haver com o aspecto político destas organizações, até porque os governantes mudam, mas as organizações permanecem por esta razão a preocupação em zelar pela imagem está além de personagens políticos, mas está ligada à qualidade do serviço que se oferece, independente de quem seja o ministro, a qualidade do atendimento em saúde deve ser mantida.

Seguindo esta linha a Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo em 1990, como em diversos estados do Brasil, cria o Centro de Formação e Desenvolvimento da Saúde - CEFOR. O CEFOR construiu ao longo dos anos uma imagem sólida, fruto de um trabalho que era voltado ao aprimoramento dos trabalhadores da saúde. EM 2002 é criado dentro desta estrutura a Escola Técnica do SUS, que no momento de sua criação tinha como missão atender uma demanda do Ministério da Saúde na formação de auxiliares de enfermagem em Técnicos de Enfermagem,

No entanto desde lá já foram diversos os cursos técnico oferecidos pela Escola que funciona em parceria com a Secretaria Municipal de Educação.

E justamente devido ao Canal Profissional ter como missão ser uma ferramenta de ampliação do raio da capacitação na SMS, a sua gestão ficou a cargo do CEFOR, tornando-se, portanto mais uma estratégia de educação dentro da SMS. Desta forma ficou instituída que o objetivo primário do Canal Profissional é a transmissão de conteúdo educativo, e tem como meta ampliar o alcance das ações do CEFOR em relação à formação e ordenação dos Recursos Humanos do SUS, conforme preconiza a Constituição de 88.

No ano de 2008 a SMS percebe que é hora de mudar, e reformula todo o seu departamento de recursos humanos. Foi então realizado a Pesquisa, um

processo logo que ouvir todos os profissionais de recursos humanos, todos tiveram espaço para expor suas expectativas em relação ao serviço.

Uma das primeiras ações foi a de mudar o nome do departamento que antes se chamava recursos humanos e em seguida passou a ser chamado de Coordenação de Gestão de Pessoas, mas não apenas o nome que mudou, mas toda a forma de pensar a gestão do conhecimento.

A partir deste momento várias ações foram desencadeadas pela SMS, como por exemplo, a criação da Rede São Paulo Saudável. E como consequência de várias transformações, o CEFOR que antes se limitava a cursos no nível médio, passa a assumir uma função de maior importância, pois passa a desempenhar o papel de formação em nível de pós-graduação Lato Sensu a seus profissionais, e com isto fez-se necessário toda a uma reestruturação na imagem do CEFOR que a partir de julho de 2012 passa a se chamar Escola Municipal de Saúde.

O Canal Profissional é uma grande ferramenta no fortalecimento da nova marca, o CEFOR tinha 20 anos de história, era uma marca forte na mente de todos os servidores da SMS, era necessária uma ação massiva por parte da Escola Municipal de Saúde, diversos foram os programas criados pelo Canal Profissional para fomentar esta transformação da Escola Municipal de Saúde. Quanto à construção da reputação de uma empresa conforme afirma Neto (2010):

“Conceitualmente, a identidade de uma empresa é o resultado das percepções públicas, ou seja, como o público a enxerga por meio de suas ações de comunicação. Assim, toda empresa tem uma identidade própria conferida por seus públicos”

DESCRITIVO DA PROGRAMAÇÃO DO CANAL PROFISSIONAL

Com o intuito de atender as necessidades e demandas apontadas pelos profissionais e áreas técnicas da SMS, capacitando, formando e estimulando-os, iniciou-se o processo de reestruturação na grade do Canal Profissional da Rede São Paulo Saudável a partir de Maio de 2010. No dia 12 de julho de 2010, foi lançada a nova programação, com cursos, novos programas, com produções exclusivamente

desenvolvidas pelo Núcleo de Comunicação e TV da Escola Municipal de Saúde em articulação com os técnicos da SMS.

Com o slogan: **“Esta TV é feita por você e para você”**, o Canal convida a rede dos trabalhadores dos 900 pontos espalhados por São Paulo a participar, sugerir, criticar e colaborar com o Canal Profissional da Rede São Paulo Saudável.

Segue sinopse dos programas da Rede São Paulo Saudável:

Acontece na Saúde



São notícias rápidas de tudo que acontece na Secretaria ou que estejam relacionadas com a saúde, com entradas em toda a programação. Todas as áreas técnicas da SMS têm pode solicitar o apoio da produção deste programa. Seu grande objetivo é tornar público eventos da área da Saúde. Cada

programa tem aproximadamente um minuto de duração, tem um formato mais ágil.

Compartilhando Conhecimento

Tem como objetivo criar um canal de disseminação do conhecimento, possibilitando instituir uma cultura de compartilhamento. Os conteúdos apresentados são trazidos pelos trabalhadores da saúde que participaram de congressos, seminários e eventos externos, e socializam informações atualizadas sobre tendências, inovações e melhores práticas de trabalho da área de saúde no país e no exterior.

Este programa é um dos mais voltados à área de Recursos Humanos de toda a grade, apesar desta não ser uma condição do programa, mas como a Escola Municipal de Saúde está inserida na estrutura de Gestão de Pessoas da SMS, isto acaba sendo uma tendência do programa. Este programa foi a base do trabalho vencedor do Prêmio InovaRHação, na categoria vitalidade organizacional, este



Apresentadora Laura Santucci e convidada Mônica do Carmo Abrantes

prêmio é realizado na Coordenação de Gestão de Pessoas.

A apresentadora é Laura Aparecida Christiano Santucci que além de ser apresentadora, também é diretora da Escola Municipal de Saúde e do Canal Profissional, tem duração máximo de 30 minutos, a transmissão é toda segunda-feira às 14 horas ao vivo e interativa com as nossas unidades de saúde.

Conheça a Saúde

É um programa que apresenta a Secretaria Municipal da Saúde a seus profissionais. É destacada uma área da Secretaria por programa. No estilo documentário é explorado todo o dia a dia de trabalho do setor pesquisado. Muitos dos 80 mil servidores não conhecem toda a complexidade da SMS. O objetivo do programa é mostrar a todos os trabalhadores as mais diversas atividades da Secretaria. Conhecer o tamanho da organização dá fundamento a todas as ações desenvolvidas, mesmo que distante, o trabalhador conhece outras áreas que dependem de sua ação, é fundamental para a construção de uma marca sólida o envolvimento de todos os atores, para isso é necessário que à administração se apresente.



Insight – Gerando novas idéias

Com parceria do Comitê de Ética em Pesquisa da SMS, convida pesquisadores a divulgar os resultados de suas pesquisas, apresentando a relevância, o método, os principais resultados e, principalmente a aplicação do resultado da pesquisa nas práticas do serviço de saúde. Estas pesquisas são realizadas em unidades de saúde, e tem como objetivo de estudo: Melhoria de serviços oferecidos à população, epidemias, estudo de doenças contagiosas ou até mesmo a condição social e sanitária de uma região da Saúde.

No entanto apesar das pesquisas serem enviadas ao Comitê de Ética após serem realizadas, os resultados não eram publicados, e isto era uma demanda que partia principalmente das áreas que foram objeto do estudo. Daí a estratégia do programa que além de detalhar qual a metodologia de pesquisa, também apresentava uma aplicação prática do resultado da pesquisa. A transmissão é ao vivo e interativa com as nossas unidades de saúde.



Reconhecendo Nossos Destaques

Este programa dá destaque a ações de sucesso de nossas Unidades de Saúde. A idéia é dar ênfase aos serviços que se destacam, apresentando e incentivando assim, outras unidades a desenvolver um trabalho paralelo diferenciado. Tem duração de 15 minutos, sua produção é semanal, todas as áreas da secretaria podem sugerir trabalhos para a produção. O programa é voltado para ações das unidades de saúde e não de profissionais individualmente.



Saúde em Questão

Programa de entrevista onde os convidados trazem temas específicos e relevantes para a área da saúde. Uma das estratégias para este programa é procurar convidar os responsáveis por cursos que estejam prestes a ser lançados, com isto além da divulgação, haverá o incentivo à participação dos trabalhadores. Outros temas são apresentados a partir das demandas das áreas técnicas da Secretaria. A transmissão é ao vivo e interativa com as nossas unidades de saúde, programa com duração de 30 minutos, é apresentado por Paulo Fernando Constâncio que é presidente do Conselho de Ensino da Secretaria Municipal de Saúde.



Você em Foco

Este programa tem como objetivo principal, o trabalhador da saúde. Um programa que traz sempre dicas para o próprio trabalhador e é subdividido em duas partes: Mercado de Trabalho e Qualidade de vida.

Sempre com participação e interação dos trabalhadores da Saúde, esses programas foram criados com embasamento em pesquisas nas pontas, respeitando e atendendo as necessidades do seu público. Conforme material didático POSEAD Comunicação com os Stakeholders *“Não adianta pedir a opinião de Stakeholders sobre a organização se não houver a intenção de promover qualquer mudança, isso somente levaria a frustrações e ressentimentos”* (POSEAD, 2010)



A cada programa é um apresentador diferente, ligados ao serviço de Saúde do Município, que apresentam de forma simples e objetiva, e com o menor número de termos técnicos, o que facilita o entendimento de todos os trabalhadores. A transmissão é toda sexta-feira ao meio dia, ao vivo e interativa com as nossas unidades de saúde.

Então...

Um programete diário com entrada em toda a programação, e que é subdividido em cinco itens:

- Os Parabéns vão para...: Este quadro parabeniza a unidade, feitos, prêmios e etc.
- Marque na agenda!: Uma agenda mensal com assuntos pertinentes a SMS e a saúde como um todo.
- Você Sabia?: Dicas e curiosidades da área da saúde e para o trabalhador.
- Fique Alerta!: O quadro de avisos eletrônicos
- Giro Cultural: Dicas culturais.

Mitos e Verdades

A idéia é desmistificar ou embasar algumas credices populares, com explicações de especialistas das áreas.

Vale destacar que os programas transmitidos ao vivo, Compartilhando Conhecimentos, Saúde em Questão e Insight contam com a participação em tempo real de nossos servidores e funcionários pelo Canal Interativo, tirando dúvidas e sugerindo temas. Esta comunicação interativa também é uma importante ferramenta em outros eventos e cursos. Segundo Xavier e Zupardo (2004),

As características deste tipo de programa são Objetivas: divulgar notícias do cotidiano da empresa e manter integração e o espírito participativo dos funcionários públicos, alvo da equipe interna da empresa. Conteúdo: tudo o que está sendo realizado ou pretendido pela empresa. Duração: em média de 15 a 20 minutos. Este programa é praticamente uma revista eletrônica. (XAVIER; ZUPARDO: 2004 p.84)

Toda a programação dos Canais da Rede São Paulo Saudável pode ser acessada pelo endereço: <http://intranet.saude.prefeitura.sp.gov.br/tv>

Semanalmente newsletters são disparados para todos os trabalhadores da saúde, com os destaques da programação. Fora isso, o canal profissional também tem uma página no facebook: facebook/canalprofissional e uma página no twitter: @cnprofissional, pelas redes sociais todos tem acesso às notícias de nossa programação, curiosidades das gravações, releases, bem como podem fazer suas críticas e sugestões, além de acompanhar o que está acontecendo na TV.

Em novembro de 2011 o Profissional da Rede São Paulo Saudável ganhou o 1º lugar do prêmio InovaRHação - Inovação das Políticas Públicas de Gestão de Pessoas: métodos, experiências e potencialidades, na categoria: Educação em Saúde. O título do trabalho foi: *A tecnologia audiovisual utilizada para informar e capacitar os trabalhadores da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo.*



Julgado por uma banca composta por profissionais de referência na área de Gestão de Pessoas, este prêmio visou dar destaque para ações inovadoras no Campo da Educação em Saúde e foi o passaporte para concorrer ao prêmio internacional do ESARH 35 anos – Encontro Sul-Americano de Recursos Humanos, que aconteceu em maio deste ano em Gramado, *A TV como estratégia para integrar os serviços e*

impulsionar o desenvolvimento dos profissionais da saúde na cidade de São Paulo,
na categoria Vitalidade Organizacional.



CONCLUSÃO

Como resultado deste trabalho fica claro que o Canal Profissional da Rede São Paulo Saudável constitui-se um marco nos avanços tecnológicos da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo. Atendendo a uma necessidade de implementação de novos métodos de disseminação do conhecimento, o Canal Profissional hoje é uma ferramenta fundamental para a capacitação de todos os servidores da cidade de São Paulo.

A grade de programação atende aos mais diversos públicos dentro de um universo de 80 mil trabalhadores. Seu conteúdo está pautado nas características locais de cada região, e busca se adequar às necessidades de serviço de cada unidade.

Existe todo um esforço da administração em se aproximar de seu público, o que torna a comunicação em duas vias. Graças a esta linha de comunicação, a direção do Canal Profissional se reavalia constantemente, levando em consideração a opinião do profissional de saúde, que é o público alvo do Canal. Também através desta programação, os trabalhadores das áreas mais remotas de uma cidade com mais de 1500 Km² de extensão tem acesso às capacitações que melhoram a qualidade do serviço prestado.

Os trabalhadores da saúde se sentem cada vez mais valorizados, uma vez que eles se vêem na programação do Canal Profissional. As iniciativas exitosas das unidades são valorizadas na programação. Ações de sucesso ganham notoriedade e conquistam cada vez mais novos espaços. Estes servidores são motivados a continuar ampliando seu conhecimento através da ferramenta de Educação à Distância, de uma forma viável e moderna.

Toda esta inovação é comprovada com os diversos convites para apresentação da estrutura do Canal Profissional em diversos congressos e seminários do setor, além das premiações nacionais e internacionais, que contaram em seu corpo de jurados com profissionais de empresas renomadas do mercado, o que marca uma mudança no serviço público e de como ele é visto.

A Escola Municipal de Saúde como gestora do Canal, também têm reforçado sua marca através da utilização desta ferramenta, uma vez que através do Canal Profissional, ela também potencializado sua capacidade em formar novos trabalhadores para a Rede de Saúde.

É um trabalho de vanguarda que serve como modelo para diversos outros serviços de saúde espalhados pelo Brasil, uma vez que a Rede São Paulo Saudável e a Escola Municipal de Saúde são pioneiras na esfera municipal nesta nova forma de capacitar e formar seus trabalhadores.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAKAKI, Marine Fumiyo Otake; PERES, Mônica da Silva. Cooperação técnica entre a Escola Municipal de Saúde/SMS e BIREME/OPAS/OMS para desenvolvimento da Biblioteca Virtual em Saúde da Secretaria Municipal da Saúde. São Paulo: EMS, 2011. 18 p.

BAHIA, Juarez Benedito. Introdução à Comunicação Empresarial. 1. ed. Rio de Janeiro: Ed. Mauad, 1995. 67 p.

HINGST, Bruno. TV Corporativa: uma nova perspectiva para a comunicação organizacional. Intercom 2006. Disponível em: <http://www.rp->

bahia.com.br/biblioteca/intercom2006/resumos/R0952-1.pdf. Acesso em 18 de agosto de 2012.

JENKINS, Henry. Cultura da Convergência. Ed. Aleph, 2008. 380 p.

NASSAR, Paulo. FIGUEIREDO, Rubens. O que é comunicação empresarial. Ed. Brasiliense, 1995. 92 p.

NETO, Belmiro Ribeiro da Silva. Comunicação Corporativa e Reputação: Construção e defesa da imagem favorável. Ed. Saraiva. São Paulo, 2010. 198 p.

POSEAD, Educação à Distância. Pós-graduação à distância - Áreas de Comunicação: Comunicação com Stakeholders. Brasília-DF 2010. 14 p.

POSEAD, Educação à Distância. Pós-graduação à distância - Áreas de Comunicação: Novas Mídias e Novas Tecnologias. Brasília-DF 2010. 27 p.

SANTUCCI, Laura Aparecida Christiano; PERDIGÃO, Vera Lúcia Monteiro Perdigão; TROCCOLI, Francisco Torres; ZILBERMAN, Vivien; MACHADO, Luzia Coelho e Silva; MARINHO, Jane Abrahão. Uso de Ferramentas Educacionais para a Construção de um Novo Modelo – A Escola Municipal de Saúde de São Paulo. São Paulo, 2011. 3 p.

SANTUCCI, Laura Aparecida Christiano; MARINHO, Jane Abrahão; SARTOR, Sergio Guerra. Rede São Paulo Saudável: a TV como estratégia para integrar os serviços e impulsionar o desenvolvimento dos profissionais da saúde na cidade de São Paulo. São Paulo, 2011.

SÃO PAULO (Cidade). Secretaria Municipal da Saúde. Escola Municipal de Saúde: um dos pilares para a consolidação do SUS na Cidade de São Paulo. Brasília: SMS, abr. 2011. 47 p.

SÃO PAULO (Cidade). Decreto nº 51.368, de 30 de março de 2010. Política Municipal de Educação à Distância.

SÃO PAULO (Cidade). Decreto nº 51.369, de 30 de março de 2010. Política Municipal de Gestão do Conhecimento e Inovação.

SÃO PAULO (Cidade). Secretaria da Saúde. Rede São Paulo Saudável. São Paulo: 2011. 1 folder.

XAVIER, Carlos. ZUPARDO, Eveleine. Entregando o ouro para os mocinhos. São Paulo. Zennex Publishing. 2004. 128 p.