



Da Escuta Institucional à Aplicabilidade Nacional: A Experiência do Assediômetro no XXXIX Congresso Nacional do CONASEMS

From Institutional Listening to Nationwide Applicability: The Experience of the Harassment Meter at the 39th CONASEMS National Congress

Mario Monteiro Chaves

Samara Furtado Carneiro

Toda transformação começa quando alguém decide escutar. Medir é o primeiro passo. Transformar é a escolha que vem depois.

Resumo: Este estudo analisa a experiência de demonstração e experimentação do Assediômetro durante o XXXIX Congresso Nacional do Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde (CONASEMS), considerando-o como metodologia de escuta institucional em ambiente nacional e heterogêneo de circulação de gestores e profissionais do Sistema Único de Saúde. Trata-se de pesquisa exploratória e descritiva, de abordagem mista, baseada em 112 participações voluntárias; 74 respondentes prosseguiram para os blocos condicionados do instrumento. Os dados estruturados foram tratados descritivamente, e as manifestações registradas em campo aberto foram examinadas por abordagem qualitativa descritiva. A experiência envolveu acesso por QR Code, percurso condicionado às respostas e visualização, em tempo real, da incorporação das participações ao dashboard. Os resultados revelaram reconhecimento da relevância do tema, receptividade à metodologia, manifestações que projetaram possibilidades de uso em outros contextos e posicionamento explícito de desinteresse. Em desdobramento posterior, a procura institucional de Campo Novo do Parecis foi documentalmente vinculada ao contato da gestora municipal com o Assediômetro no CONASEMS e avançou para experimentação inicial, intenção explícita de aplicação e adaptação preparatória do instrumento. Conclui-se que o Congresso não constituiu espaço de validação, mas de experimentação e avaliação da metodologia, permitindo discutir, sem equipará-los, receptividade, percepção de pertinência, intenção inicial de adoção, replicabilidade e implementação efetiva. O estudo reforça o potencial da escuta estruturada para organizar manifestações e produzir informação útil à compreensão institucional, sem substituir as competências decisórias da gestão.

Palavras-chave: ouvidoria; escuta institucional; assediômetro; experimentação; replicabilidade.

Abstract: This study analyzes the experience of demonstrating and testing the Harassment Meter during the 39th National Congress of the National Council of Municipal Health Secretariats (CONASEMS), considering it as an institutional listening methodology within a nationwide and heterogeneous environment involving the circulation of managers and professionals from Brazil's Unified Health System (SUS). This is an exploratory and descriptive study employing a mixed-methods approach, based on 112 voluntary participants; 74 respondents proceeded to the conditional sections of the instrument. Structured data were analyzed descriptively, while responses recorded in open-ended fields were examined using a descriptive qualitative

approach. The experience involved access via QR Code, a response-dependent pathway, and real-time visualization of participants' responses being incorporated into the dashboard. The results revealed recognition of the relevance of the topic, receptiveness to the methodology, statements indicating potential applications in other contexts, as well as explicit expressions of disinterest. In a subsequent development, the institutional interest expressed by Campo Novo do Parecis was documented as stemming from a municipal manager's contact with the Harassment Meter at CONASEMS and progressed toward initial testing, an explicit intention to implement it, and preparatory adaptation of the instrument. It is concluded that the Congress did not constitute a validation setting, but rather an environment for testing and evaluating the methodology, making it possible to discuss—without treating them as equivalent—receptiveness, perceived relevance, initial intention to adopt, replicability, and effective implementation. The study reinforces the potential of structured listening to organize feedback and generate useful information for institutional understanding without replacing management's decision-making responsibilities.

Keywords: ombudsman services; institutional listening; Harassment Meter; experimentation; replicability.

INTRODUÇÃO

A difusão de uma inovação não se completa no momento em que ela é apresentada. Seu percurso envolve a circulação da proposta, sua compreensão por diferentes atores e a possibilidade de experimentação e avaliação em contextos sociais específicos, processos que participam da maneira pela qual uma inovação passa a ser conhecida e considerada por potenciais utilizadores (Rogers, 2003). Nesse movimento, metodologias podem deixar de representar apenas construções externas ao contexto do participante e passar a ser examinadas em relação às possibilidades concretas de sua própria realidade institucional.

O Assediômetro, concebido como metodologia de escuta institucional apoiada por recursos analíticos e tecnológicos, foi anteriormente apresentado em estudo que examinou seus fundamentos conceituais, sua estrutura metodológica e seu potencial de replicabilidade em diferentes contextos organizacionais (Carneiro; Chaves, 2026). Superada essa etapa, emergiu uma nova questão de investigação: de que maneira gestores e profissionais, ao conhecerem e experimentarem essa metodologia, avaliam sua pertinência e reconhecem possibilidades de aplicação em suas próprias organizações?

O XXXIX Congresso Nacional do Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde (CONASEMS) constituiu um ambiente particularmente favorável para essa investigação. Embora realizado em um único espaço físico, o evento reuniu gestores, profissionais e representantes de instituições provenientes de diferentes regiões do país, configurando um ambiente nacional de circulação de experiências e intercâmbio entre distintas realidades institucionais. Essa diversidade permitiu observar a interação de participantes com distintas trajetórias institucionais diante de uma mesma proposta metodológica.

A experiência foi desenvolvida no estande institucional da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), onde a equipe da Ouvidoria apresentava o Assediômetro aos visitantes por meio de uma demonstração interativa. Após breve contextualização sobre os fundamentos da metodologia, os participantes eram convidados a experimentá-la mediante o preenchimento voluntário de formulário eletrônico. Simultaneamente, um dashboard alimentado em tempo real permitia acompanhar a consolidação das respostas e a formação imediata dos indicadores analíticos, tornando visível o processo de transformação de percepções individuais em informação coletiva organizada.

Nessa perspectiva, o foco deslocou-se da simples apresentação de uma ferramenta para a vivência de uma metodologia de escuta institucional. O interesse científico residiu menos na tecnologia empregada do que no modo como os participantes interagiam com sua lógica de funcionamento, observavam os resultados e avaliavam possibilidades de uso em diferentes realidades organizacionais. Assim, o objetivo foi analisar a experiência de demonstração e experimentação do Assediômetro durante o XXXIX Congresso Nacional do CONASEMS, buscando compreender como gestores e profissionais do Sistema Único de Saúde avaliaram a metodologia a partir da interação direta com o instrumento, da visualização dos resultados em tempo real e das manifestações sobre sua possível aplicação em distintos contextos institucionais.

METODOLOGIA

Natureza e Delineamento do Estudo

O presente estudo caracteriza-se como pesquisa exploratória e descritiva, de abordagem mista, desenvolvida a partir da experiência de demonstração e experimentação do Assediômetro durante o XXXIX Congresso Nacional do Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde (CONASEMS). A abordagem quantitativa foi utilizada para descrever a participação e o percurso dos respondentes no instrumento, enquanto o componente qualitativo permitiu examinar as manifestações livres relacionadas à experiência com a metodologia. A integração entre ambos ocorreu na etapa interpretativa, quando os diferentes conjuntos de informações foram relacionados ao objetivo de compreender a experiência de utilização do Assediômetro e suas possibilidades de aplicação em outros contextos institucionais (Creswell; Plano Clark, 2018).

A abordagem quantitativa compreendeu a sistematização descritiva das respostas, posteriormente organizadas em indicadores e painéis, enquanto a qualitativa examinou as manifestações livres registradas no campo aberto. Considerando a natureza da experiência, o estudo não teve por finalidade testar hipóteses causais, estimar prevalência de assédio ou validar estatisticamente a metodologia, mas analisar sua demonstração e experimentação em ambiente nacional e heterogêneo.

Contexto da Experiência Metodológica

A experiência foi realizada durante o XXXIX Congresso Nacional do Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde (CONASEMS), realizado em Porto Alegre/RS, de 12 a 15 de julho de 2026 (CONASEMS, 2026). O evento reuniu gestores, profissionais e representantes do Sistema Único de Saúde provenientes de diferentes localidades e realidades institucionais. A diversidade dos participantes e a abrangência nacional do encontro constituíram um ambiente particularmente favorável à demonstração do Assediômetro fora de seu contexto institucional de origem, permitindo sua apresentação a um público heterogêneo e potencialmente interessado em metodologias de escuta aplicáveis às organizações públicas.

A apresentação ocorreu no espaço destinado à Anvisa, onde a Ouvidoria manteve contato direto com os participantes do Congresso. O Assediômetro era apresentado aos gestores e profissionais que se aproximavam do local, contextualizando-se sua finalidade, sua lógica de funcionamento e as possibilidades de utilização da metodologia como instrumento de escuta institucional. Os participantes eram então convidados a responder voluntariamente ao formulário eletrônico, experimentando a metodologia a partir da própria condição de respondentes.

Durante a experiência, um totem instalado no espaço exibia o dashboard do Assediômetro em tempo real. Após a apresentação inicial, os participantes eram convidados a acessar o formulário por meio de QR Code e a experimentar diretamente a metodologia. Concluído o preenchimento, podiam acompanhar a atualização do painel e reconhecer sua participação incorporada ao conjunto de respostas já registradas. A dinâmica permitia, em curto intervalo, conhecer a proposta, participar da escuta e observar a transformação progressiva das respostas individuais em informação coletiva visualmente organizada.

Participantes e Critérios de Participação

Participaram da experiência gestores, profissionais e demais participantes do XXXIX Congresso Nacional do CONASEMS que, durante sua circulação pelo espaço da Anvisa, tiveram contato com a apresentação do Assediômetro e aceitaram voluntariamente experimentar a metodologia. A participação constituiu adesão voluntária, de natureza não probabilística, decorrente do contato dos participantes com a apresentação realizada no espaço da Anvisa, sem seleção prévia, definição de cotas ou procedimento destinado à composição de amostra estatisticamente representativa.

Para os fins deste estudo, foram consideradas as respostas registradas durante o período de realização da experiência no Congresso. A heterogeneidade dos participantes, decorrente da própria abrangência nacional do evento, foi compreendida como característica do contexto investigado, e não como fundamento para inferências estatísticas sobre o conjunto de gestores e profissionais do Sistema Único de Saúde.

Procedimentos Metodológicos

A experiência foi conduzida no espaço institucional da Anvisa durante o XXXIX Congresso Nacional do CONASEMS, mediante abordagem dos participantes que espontaneamente se aproximavam do local. Após breve apresentação do Assediômetro, de sua finalidade e lógica de funcionamento, os interessados eram convidados a experimentar diretamente a metodologia por meio do preenchimento do formulário eletrônico, acessado mediante QR Code.

A participação era voluntária e ocorria a partir da própria condição de respondente. Após o acesso ao formulário, cada participante percorria as questões previstas no instrumento e, concluído o preenchimento, podia observar a atualização do dashboard exibido em tempo real no totem instalado no espaço. A incorporação progressiva das respostas ao painel permitia acompanhar visualmente a formação do conjunto de dados durante a própria realização da experiência.

As respostas registradas no formulário constituíram a base empírica do estudo. Os dados provenientes das questões estruturadas foram consolidados para análise descritiva, enquanto as manifestações registradas no campo de livre expressão foram consideradas para análise qualitativa, preservando-se a distinção entre os diferentes tipos de informação produzidos pelo instrumento.

O contato presencial também gerou manifestações orais espontâneas sobre simplicidade de uso, facilidade operacional e eventual aplicação em outros contextos. Como não houve registro sistemático, essas impressões foram consideradas apenas elementos contextuais e não integraram o corpus analítico.

Estratégia Analítica

A estratégia analítica considerou que o interesse do estudo não se concentrou na ocorrência do assédio, mas na experiência de utilização de uma metodologia construída para abordar o fenômeno. Os dados do formulário foram tratados descritivamente como parte da experimentação, sem pretensão de estimar prevalência, caracterizar o assédio no SUS ou produzir inferências sobre o universo de gestores e profissionais presentes no Congresso. O dashboard permitiu acompanhar a transformação progressiva das respostas individuais em informação coletiva organizada.

As manifestações registradas no campo de livre expressão foram examinadas mediante abordagem qualitativa descritiva, buscando preservar proximidade com os conteúdos efetivamente expressos pelos participantes, sem atribuição de significados que ultrapassassem o material registrado (Sandelowski, 2000). Após leitura integral das manifestações, os registros foram agrupados por similaridade de conteúdo, permitindo identificar movimentos relacionados ao reconhecimento da relevância do tema, à receptividade à metodologia, à projeção de possibilidades de utilização em outros contextos e à expressão de posicionamentos divergentes.

Esses agrupamentos foram utilizados como categorias interpretativas da experiência e não como medidas de frequência ou intensidade. As manifestações

orais espontâneas ocorridas durante a interação presencial, por não terem sido registradas sistematicamente, foram consideradas exclusivamente elementos contextuais e não integraram o corpus qualitativo analisado.

Delimitações e Limites Metodológicos

A experiência realizada no XXXIX Congresso Nacional do CONASEMS foi desenvolvida em contexto específico, caracterizado pela participação voluntária de gestores e profissionais que tiveram contato com a apresentação do Assediômetro no espaço institucional da Anvisa. Dessa forma, os resultados obtidos não devem ser interpretados como representativos do universo de gestores municipais, dos profissionais do Sistema Único de Saúde ou dos participantes do Congresso.

A abrangência nacional do evento ampliou a diversidade de contextos institucionais presentes na experiência, sem conferir representatividade estatística ao conjunto de respondentes. Do mesmo modo, as respostas produzidas pelo formulário não foram utilizadas para estimar prevalência, frequência ou distribuição do assédio no SUS, investigar fatores associados ao fenômeno ou estabelecer relações causais entre as situações relatadas, uma vez que o objeto do estudo se concentrou na experiência de utilização da metodologia de escuta institucional.

As manifestações espontâneas ocorridas durante as interações presenciais foram consideradas elementos contextuais da experiência, mas não integraram o corpus qualitativo de análise, por não terem sido registradas sistematicamente. A análise qualitativa restringiu-se às manifestações voluntariamente registradas no campo aberto do formulário, disponibilizado aos participantes que prosseguiram para essa etapa do instrumento. Dessa forma, o corpus qualitativo não corresponde à totalidade das 112 participações e não deve ser interpretado como expressão do conjunto dos respondentes.

A adesão voluntária e a aproximação espontânea ao espaço em que a metodologia era apresentada podem ter favorecido a participação de pessoas previamente sensibilizadas pelo tema ou interessadas na metodologia, constituindo possível efeito de autoseleção a ser considerado na interpretação dos resultados.

Aspectos Éticos

A experiência analisada teve como objeto a utilização e a experimentação de uma metodologia de escuta institucional, não se destinando à investigação de prevalência, fatores associados, relações causais ou caracterização epidemiológica de situações de assédio entre os participantes.

O acesso ao formulário não exigia identificação do respondente, e os resultados eram apresentados de forma agregada no dashboard. A dinâmica de incorporação das respostas ao painel não preservava a ordem que permitisse associar determinado registro a um participante específico. A análise realizada neste estudo não buscou individualizar manifestações nem estabelecer qualquer vínculo entre respostas e pessoas.

Considerando a natureza sensível do tema abordado pelo instrumento, foram observados os princípios de privacidade, confidencialidade e proteção dos participantes. As manifestações orais espontâneas ocorridas durante as interações presenciais não foram incorporadas ao corpus qualitativo, por não terem sido registradas sistematicamente, permanecendo apenas como elementos contextuais da experiência.

O enquadramento ético da utilização científica dos dados considerou a natureza institucional da experiência, a ausência de identificação direta dos respondentes, o tratamento agregado das informações e o objeto analítico centrado na metodologia de escuta. Essa análise foi realizada à luz da Resolução CNS nº 510/2016, atualmente em vigor, e do marco nacional de ética em pesquisa com seres humanos instituído pela Lei nº 14.874/2024 e regulamentado pelo Decreto nº 12.651/2025 (Brasil, 2016; Brasil, 2024; Brasil, 2025).

RESULTADOS

Os resultados são apresentados segundo a finalidade metodológica do estudo. Embora o formulário tenha produzido dados sobre percepções relacionadas ao assédio, sua análise não busca diagnosticar o fenômeno entre gestores e profissionais do SUS, mas compreender a experiência de utilização do Assediômetro.

Caracterização da Participação

Ao final da experiência, foram registradas 112 participações voluntárias no formulário eletrônico. Não houve composição prévia de amostra, cotas ou seleção destinada à representatividade. Esse conjunto constitui o universo da experiência analisada, relevante por permitir observar a utilização do Assediômetro em evento de abrangência nacional e fora do ambiente institucional em que a metodologia havia sido anteriormente aplicada.

Percurso dos Participantes na Experimentação

A estrutura do formulário estabelecia percursos distintos a partir da resposta à questão sobre vivência, sofrimento ou testemunho de situações consideradas assédio no ambiente de trabalho. Entre as 112 participações registradas, 32,1% responderam negativamente a essa questão, enquanto as demais respostas distribuíram-se entre participantes que declararam ter sofrido diretamente, presenciado ou simultaneamente sofrido e presenciado situações dessa natureza.

Em razão da lógica de navegação do instrumento, 74 participantes prosseguiram para os blocos destinados à vivência e à percepção sobre assédio, nos quais puderam experimentar as etapas subsequentes da metodologia. O quantitativo inferior ao total inicial decorre, portanto, do fluxo previsto no próprio formulário, e não deve ser interpretado como redução da participação durante a experiência.

Essa diferenciação dos percursos constitui elemento relevante para compreender a experiência metodológica. O Assediômetro não submetia indistintamente todos os participantes à mesma sequência de questões, mas direcionava o percurso conforme as respostas fornecidas. A resposta negativa à questão inicial de identificação encerrava o acesso aos blocos destinados à caracterização da vivência e da percepção sobre assédio, evitando que participantes que declararam não ter sofrido ou presenciado situações dessa natureza fossem posteriormente conduzidos a avaliá-las a partir de experiências que não haviam reconhecido como próprias ou testemunhadas. Desse modo, o fluxo do instrumento privilegiava manifestações ancoradas na experiência declarada pelo respondente, reduzindo a possibilidade de respostas genéricas ou desvinculadas de uma vivência ou observação previamente reconhecida.

Organização das Percepções Durante a Experimentação

Entre os 74 participantes que prosseguiram para os blocos subsequentes, o formulário permitiu caracterizar diferentes dimensões das situações declaradas, contemplando sua natureza, temporalidade, relação com a realidade institucional, identificação com situações apresentadas pelo Assediômetro, percepção sobre os meios institucionais de prevenção e enfrentamento e posicionamento da instituição nos níveis propostos pelo instrumento.

A experimentação não se limitou à identificação inicial de experiência relacionada ao assédio. O percurso articulou a experiência declarada a diferentes dimensões institucionais e permitiu o registro padronizado de situações como agressões sutis, intimidação, humilhação, vigilância excessiva, isolamento e sofrimento, além de percepções sobre meios de prevenção e enfrentamento. As respostas foram consolidadas no dashboard, conforme ilustrado nas figuras.

Para os objetivos deste estudo, entretanto, esses resultados não foram interpretados como indicadores da ocorrência ou da intensidade do assédio no SUS. Sua relevância reside no fato de que, durante a experimentação, a metodologia permitiu receber experiências declaradas, estruturá-las em dimensões sucessivas e convertê-las em informações consolidadas e visualmente acessíveis no painel apresentado aos participantes.

Da Receptividade à Possibilidade de Uso

As manifestações registradas entre os participantes que prosseguiram para a etapa do formulário que continha o campo de manifestação aberta revelaram diferentes formas de percepção da experiência realizada durante o XXXIX Congresso Nacional do CONASEMS. Parte das respostas concentrou-se na relevância do assédio como tema institucional, com manifestações que ressaltaram a necessidade de ampliar o debate, fortalecer ações de prevenção e enfrentamento e promover maior sensibilização sobre o assunto. Tais registros evidenciam reconhecimento da importância do fenômeno abordado, mas não foram considerados, isoladamente, indicadores de aceitação da metodologia.

Em outro conjunto de manifestações, a referência dirigiu-se diretamente ao Assediômetro e à experiência proporcionada pelo instrumento. Expressões de aprovação, reconhecimento de sua utilidade e satisfação em conhecer a ferramenta indicaram receptividade favorável por parte dos participantes. Essa receptividade, entretanto, não foi uniforme. O registro explícito de desinteresse pela proposta foi preservado na análise como posicionamento legítimo, demonstrando que o espaço de livre manifestação comportou também percepção divergente.

Além das manifestações de aprovação, foram identificados registros que projetaram a metodologia para além da experiência realizada no Congresso. Referências à divulgação, à aplicação em âmbito nacional, à ampliação de seu alcance e à possibilidade de utilização no próprio território de atuação indicaram que, para alguns participantes, a experiência ultrapassou o reconhecimento imediato da ferramenta e alcançou a percepção de sua aplicabilidade em outros contextos institucionais.

A passagem da avaliação da experiência para a projeção de utilização foi tratada como elemento relevante, mas com alcance delimitado. As referências à aplicação, expansão e utilização territorial foram compreendidas como indícios de percepção de pertinência e consideração de possibilidades de uso, sem que isso implique adesão generalizada, intenção de adoção ou viabilidade. Os resultados qualitativos revelam, portanto, movimentos distintos entre reconhecimento do tema, receptividade à metodologia e projeção de uso para além do espaço em que foi experimentada.

Da Experimentação à Replicabilidade: Desdobramentos após o CONASEMS

Após o Congresso, a apresentação do Assediômetro produziu desdobramento institucional. Em 15 de julho de 2026, a Ouvidoria da Anvisa recebeu contato da Secretaria Municipal de Saúde de Campo Novo do Parecis, Mato Grosso, solicitando informações sobre a metodologia e sua possível utilização. Em reunião de 31 de julho, representantes municipais informaram que o primeiro contato havia ocorrido por intermédio da Secretária Municipal de Saúde, participante do CONASEMS em Porto Alegre, que retornou com materiais e orientou a equipe de Recursos Humanos a buscar informações. O relato estabeleceu documentalmente o percurso entre a apresentação no evento e a procura posterior.

A equipe informou que já buscava formas de compreender melhor o ambiente das unidades de saúde e organizar situações identificadas no cotidiano. Durante a reunião, três integrantes experimentaram diretamente o instrumento e, após a apresentação e a experiência inicial, foi manifestada intenção explícita de aplicação da metodologia no município.

O processo gerou também a necessidade de contextualização do instrumento, com a indicação de inclusão do setor ou da unidade de atuação do respondente. Os ajustes no questionário e nos materiais foram iniciados na mesma data, configurando movimento preparatório de adaptação às características organizacionais da Secretaria Municipal de Saúde.

No encerramento da janela observacional, a aplicação junto ao conjunto de servidores ainda não havia ocorrido. O desdobramento documentado alcançou, portanto, conhecimento no CONASEMS, procura institucional, apresentação, experimentação inicial, intenção de aplicação e preparação do instrumento para o novo contexto. A utilização efetiva e seus resultados constituem etapa posterior, não analisada neste estudo.

DISCUSSÃO

A experiência do CONASEMS deslocou o Assediômetro de um contexto institucional específico para um ambiente nacional de circulação de gestores e profissionais do SUS. Esse movimento permitiu examinar sua recepção, avaliação e projeção de uso fora do contexto de origem, sem confundir o objeto do estudo com a ocorrência do assédio entre os participantes.

A distinção é essencial porque reconhecer a relevância do assédio como tema institucional não equivale a reconhecer valor na metodologia construída para abordá-lo. A experimentação presencial acrescentou outro plano à análise: ao acessar o formulário, responder às questões e acompanhar o dashboard, o participante percorria a metodologia a partir da posição de quem seria convidado a utilizá-la, e não apenas como observador de uma apresentação.

As manifestações finais refletiram essa diversidade. Algumas permaneceram centradas na importância do tema; outras reconheceram utilidade no Assediômetro; outras projetaram divulgação ou aplicação em novos contextos. O desinteresse explícito impediu de interpretar a receptividade como uniforme. Assim, avaliação favorável, percepção de pertinência e intenção de utilização devem permanecer analiticamente distintas.

Campo Novo do Parecis acrescentou dimensão concreta ao percurso. O vínculo com o CONASEMS foi documentado e seguido de experimentação inicial, intenção explícita de aplicação e adaptação preparatória. Esses acontecimentos não autorizam generalização acerca dos demais participantes nem demonstram implementação, viabilidade, alcance ou sustentabilidade. O valor do Congresso reside, portanto, em oferecer ambiente nacional e heterogêneo de experimentação, sem transformar diversidade em representatividade ou interesse em adesão.

Da Apresentação à Experiência: Conhecer Fazendo

Conhecer uma metodologia por exposição e conhecê-la pela experiência são situações distintas. No CONASEMS, o acesso ao Assediômetro, o preenchimento e a observação do dashboard acrescentaram dimensão experiencial à apresentação, aproximando o participante do percurso que poderia posteriormente ser proposto aos públicos de sua própria instituição.

Essa perspectiva encontra aproximação com a aprendizagem experiencial, segundo a qual o conhecimento pode ser construído por meio da transformação da experiência (Kolb, 1984). O Congresso, contudo, não foi concebido como processo

pedagógico formal nem avaliou aprendizagem; a referência é utilizada apenas como lente para compreender o que se acrescenta quando uma metodologia é conhecida também pela utilização.

O participante vivenciava a forma de acesso, a sequência condicionada das perguntas e a conversão das respostas em informação visual. Essa condição não determina aceitação ou adoção, como demonstra o posicionamento explícito de desinteresse, mas fornece elementos concretos para avaliação que uma exposição descritiva, isoladamente, não proporcionaria.

Experimentar antes de Adotar: Experimentabilidade e Observabilidade da Metodologia

A passagem entre conhecer uma metodologia e considerar sua utilização pode ser examinada à luz da teoria da difusão de inovações. Rogers identifica, entre os atributos percebidos, a experimentabilidade, relacionada à possibilidade de testar uma inovação de forma limitada, e a observabilidade, referente à possibilidade de perceber seus resultados (Rogers, 2003). Esses atributos não determinam adoção, mas ajudam a compreender como uma proposta pode ser avaliada para além de sua apresentação abstrata.

No CONASEMS, o QR Code permitia experimentar o Assediômetro, percorrendo o formulário segundo as respostas fornecidas, enquanto o dashboard tornava visível a incorporação progressiva das participações e seus resultados operacionais imediatos. A metodologia, portanto, podia ser experimentada em seu percurso e observada durante a mesma experiência.

Essa combinação reduziu a distância entre explicação e funcionamento concreto e permitiu a cada participante formar sua própria percepção. A ausência de unanimidade é analiticamente relevante: experimentar não pressupõe aceitar, e a manifestação de desinteresse demonstra que o contato direto preservou a possibilidade de avaliação divergente.

As projeções de divulgação ou aplicação em outros territórios mostram que alguns participantes relacionaram a experiência a possibilidades de uso para além do Congresso. Isso não autoriza inferir sequência necessária entre experimentar, avaliar e utilizar. A aproximação com Rogers permite interpretar o evento como ambiente de experimentação e observabilidade, e não de convencimento ou validação.

Da Receptividade à Possibilidade de Uso: Entre Adequação, Adoção e Escolha

Experimentar e observar uma metodologia não conduzem necessariamente à sua utilização. Entre conhecer uma proposta e empregá-la existem percepção de utilidade, avaliação de pertinência, intenção de utilização e condições concretas de aplicação. A literatura de implementação distingue aceitabilidade, adequação, adoção e viabilidade como resultados conceitualmente diferentes (Proctor *et al.*,

2011). Neste estudo, essas categorias funcionam como lente interpretativa, sem transformar as manifestações registradas em medidas formais de resultados de implementação.

Avaliações favoráveis podem indicar receptividade, enquanto manifestações que relacionam o Assediômetro a outros territórios sugerem possível pertinência a contextos distintos. Nenhum desses movimentos, isoladamente, demonstra decisão de adoção ou viabilidade. Um participante pode reconhecer valor e não desejar utilizar a metodologia, considerá-la adequada para outra realidade ou demonstrar interesse sem dispor de condições institucionais para aplicá-la.

Campo Novo do Parecis acrescentou nova dimensão. A procura inicial expressou interesse em compreender a metodologia; após a apresentação e a experimentação, foi manifestada intenção explícita de aplicação. Considerando que a adoção pode compreender intenção ou decisão inicial de empregar uma prática, essa manifestação aproxima-se conceitualmente de uma intenção inicial de adoção, sem equivaler à implementação, alcance ou sustentabilidade (Proctor *et al.*, 2011).

A solicitação de inclusão do setor ou unidade e o início da adaptação mostram que a possibilidade de uso passou a ser examinada em relação a condições concretas do contexto municipal. O movimento não comprova viabilidade, mas ultrapassa a consideração genérica e introduz necessidades específicas de contextualização.

Entre pertinência percebida, intenção de utilização e implementação, permanece a escolha, condicionada pelas características e possibilidades institucionais. A ausência de implementação não significa rejeição, assim como receptividade não constitui evidência de intenção de adoção. A experimentação amplia os elementos disponíveis para avaliação, mas preserva a liberdade e as circunstâncias que participam da escolha.

Replicabilidade não é Reprodução: Permanência e Adaptação da Metodologia

Neste estudo, replicabilidade é compreendida em sentido operacional, como possibilidade de utilização da metodologia em novos contextos mediante contextualização de seus componentes, preservados os elementos que sustentam sua lógica e finalidade. Não pressupõe reprodução indiferenciada, pois organizações possuem estruturas, públicos, capacidades operacionais e condições próprias.

No Assediômetro, a transferência não se reduz à disponibilização de formulário, materiais gráficos ou dashboard. Esses recursos integram uma arquitetura de escuta na qual abordagem temática, percurso das perguntas, lógica condicionada das respostas, organização das informações e representação analítica dos resultados se articulam.

Preservar essa arquitetura não exige uniformidade absoluta. Identidade visual, divulgação, mobilização, características do público e elementos contextuais podem ser adequados. Campo Novo exemplificou essa necessidade ao solicitar a inclusão do setor ou da unidade de atuação ainda na etapa preparatória, iniciando a adaptação às características da Secretaria.

A literatura de implementação reconhece adaptações deliberadas destinadas a ampliar o ajuste de uma intervenção ao contexto. O FRAME propõe examinar momento, agentes, componentes, razões e relação das modificações com elementos essenciais (Wiltsey Stirman; Baumann; Miller, 2019). Aqui, o referencial funciona como lente interpretativa, sem caracterizar o Assediômetro como intervenção formalmente submetida ao FRAME.

A experiência ainda não permite definir quais componentes admitem adaptação nem os limites das mudanças sem descaracterizar a proposta. A procura institucional, a experimentação, a intenção declarada e a contextualização inicial mostram que a transferência ultrapassou o plano abstrato, mas não demonstram implementação bem-sucedida, viabilidade ou preservação de resultados. Essas questões dependerão de aplicações efetivas em novos contextos.

Da Escuta à Inteligência Institucional: O Lugar da Ouvidoria

O Assediômetro pode ser situado no campo mais amplo da escuta institucional. Sua relevância não reside apenas na coleta de respostas, mas na possibilidade de organizar percepções individuais e transformá-las em informação potencialmente útil à instituição. Essa perspectiva é compatível com atribuições das ouvidorias públicas de analisar manifestações, produzir informações e subsidiar aperfeiçoamentos na gestão e nos serviços (Brasil, 2017; Brasil, 2018).

Escutar não significa assumir responsabilidade pela solução dos problemas identificados, assim como produzir informação não transfere à Ouvidoria a competência decisória da gestão. Sua contribuição está em organizar e contextualizar percepções de modo inteligível, ampliando as condições de compreensão institucional.

O Assediômetro estrutura esse processo por perguntas direcionadas, percursos condicionados e consolidação analítica e visual. Formulário, QR Code e dashboard ampliam acesso, processamento e visualização, mas não constituem, isoladamente, a metodologia. São recursos para organizar e tornar visível aquilo que foi manifestado.

No CONASEMS, gestores e profissionais puderam observar, em escala limitada e sem pretensão de diagnóstico representativo, como respostas individuais passavam a compor uma leitura coletiva. Por isso, a replicabilidade também não se reduz à transferência tecnológica: depende de preservar uma arquitetura capaz de orientar o que se pergunta, a quem, como as respostas são tratadas e de que forma retornam à instituição.

A escuta encontra sua dimensão estratégica justamente sem ultrapassar seus limites. A informação pode revelar percepções, indicar questões que mereçam atenção e subsidiar análises, mas não determina automaticamente a ação. Essa compreensão encontra correspondência na concepção de Ouvidoria Estratégica difundida pela Controladoria-Geral da União, associada à produção de conhecimento e inteligência institucional para subsidiar gestão e decisão (CGU, 2026).

Tecnologia, metodologia, escuta e decisão são dimensões complementares, mas não intercambiáveis. A tecnologia organiza. A metodologia estrutura. A Ouvidoria escuta. A gestão decide. A contribuição da metodologia está em qualificar perguntas, organizar manifestações e devolver à instituição informação em condições de ser compreendida, discutida e considerada.

O fim não é a tecnologia. O fim é a escuta capaz de produzir compreensão.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A experiência desenvolvida durante o XXXIX Congresso Nacional do CONASEMS permitiu analisar o Assediômetro em contexto distinto daquele em que havia sido concebido e anteriormente aplicado. A metodologia foi apresentada não para diagnosticar a ocorrência de assédio entre os participantes ou validar o instrumento, mas para possibilitar sua experimentação e observar como poderia ser avaliada e projetada para diferentes realidades institucionais.

Ao acessar o formulário por QR Code, percorrer as perguntas e acompanhar a incorporação das respostas ao dashboard, o participante vivenciava o percurso da escuta e observava sua organização coletiva. As manifestações revelaram receptividade, reconhecimento de utilidade, projeções de uso e desinteresse explícito, impedindo interpretar a experiência como sequência linear de aceitação. Avaliação favorável, pertinência percebida e intenção de adoção não são equivalentes.

Campo Novo do Parecis acrescentou concretude a esse percurso. O vínculo entre o CONASEMS e a procura institucional posterior foi documentado e avançou para experimentação inicial, intenção explícita de aplicação e adaptação preparatória. Esses acontecimentos não demonstram implementação, viabilidade, alcance ou sustentabilidade, mas mostram que a possibilidade de uso passou da projeção a uma situação concreta de preparação.

A replicabilidade mostrou-se distinta da reprodução. A transferência envolve preservar a lógica e a finalidade da metodologia e, simultaneamente, admitir contextualizações. O estudo ainda não permite definir definitivamente seu núcleo metodológico invariável nem os limites das adaptações possíveis; aplicações futuras poderão esclarecer o que permanece e o que se modifica entre diferentes contextos.

As limitações recomendam prudência. Não houve representatividade estatística, investigação de prevalência ou causalidade relacionada ao assédio, nem avaliação formal de resultados de implementação. O alcance das conclusões restringe-se à análise de uma experiência de apresentação, experimentação, avaliação e projeção de uso, acompanhada de desdobramento posterior que alcançou intenção inicial de utilização e adaptação preparatória.

O CONASEMS não validou o Assediômetro. Permitiu que a metodologia fosse experimentada, observada e avaliada para além de seu contexto de origem. Sua contribuição não reside apenas nos recursos tecnológicos, mas na capacidade de estruturar a escuta e transformar manifestações em informação compreensível,

sem substituir a decisão. Novas aplicações poderão ampliar, confirmar, modificar ou contrariar as interpretações aqui desenvolvidas.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº 510, de 7 de abril de 2016.** Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 24 de maio de 2016.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 27 jun. 2017.

BRASIL. **Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.** Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 6 set. 2018.

BRASIL. **Lei nº 14.874, de 28 de maio de 2024.** Dispõe sobre a pesquisa com seres humanos e institui o Sistema Nacional de Ética em Pesquisa com Seres Humanos. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 29 de maio de 2024.

BRASIL. **Decreto nº 12.651, de 7 de outubro de 2025.** Regulamenta a Lei nº 14.874, de 28 de maio de 2024, que dispõe sobre a pesquisa com seres humanos e institui o Sistema Nacional de Ética em Pesquisa com Seres Humanos. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 8 out. 2025.

CARNEIRO, Samara Furtado; CHAVES, Mário Monteiro. **O Assediômetro como ferramenta estratégica de governança na ANVISA: escuta qualificada, inteligência organizacional e prevenção de riscos psicossociais na Administração Pública.** In: SOUZA, Francisco Wenderson Pereira de; FAUSTO, Ilma Rodrigues de Souza (orgs.). *Inovação e Estratégia na Gestão Pública e Comercial*. v. 3. Ponta Grossa: AYA Editora, 2026. cap. 17, p. 211-234. DOI: 10.47573/aya.5379.3.36.17.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). **CGU apresenta papel estratégico das ouvidorias no Encontro Nacional de Comissões de Ética dos CREAS.** Brasília, 10 abr. 2026. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/noticias/2026/04/cgu-apresenta-papel-estrategico-das-ouvidorias-no-encontro-nacional-de-comissoes-de-etica-dos-creas>. Acesso em: 7 ago. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE SECRETARIAS MUNICIPAIS DE SAÚDE (CONASEMS). **Inscrições abertas para o XXXIX Congresso do Conasems 2026!** Brasília, 6 abr. 2026. Disponível em: https://portal.conasems.org.br/noticias/1426_titulo-inscricoes-abertas-para-o-xxxix-congresso-do-conasems-2026. Acesso em: 7 ago. 2026.

CRESWELL, John W.; PLANO CLARK, Vicki L. **Designing and Conducting Mixed Methods Research.** 3. ed. Los Angeles: SAGE, 2018.

KOLB, David A. *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. **Englewood Cliffs: Prentice-Hall**, 1984.

PROCTOR, Enola *et al.* Outcomes for implementation research: conceptual distinctions, measurement challenges, and research agenda. **Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research**, v. 38, n. 2, p. 65-76, 2011. DOI: 10.1007/s10488-010-0319-7.

ROGERS, Everett M. **Diffusion of Innovations**. 5. ed. New York: Free Press, 2003.

SANDELOWSKI, Margarete. Whatever happened to qualitative description? **Research in Nursing & Health**, v. 23, n. 4, p. 334-340, 2000. DOI: 10.1002/1098-240X(200008)23:4<334::AID-NUR9>3.0.CO;2-G.

WILTSEY STIRMAN, Shannon; BAUMANN, Ana A.; MILLER, Christopher J. The FRAME: an expanded framework for reporting adaptations and modifications to evidence-based interventions. **Implementation Science**, v. 14, art. 58, 2019. DOI: 10.1186/s13012-019-0898-y.

AGRADECIMENTOS

Os autores agradecem a Evelinne Oliveira, pela colaboração técnica relacionada ao formulário eletrônico, QR Code e dashboard; a José Carlos Camapum Barroso, jornalista, pela colaboração jornalística; e a Janaina Raquel da Silva Picciani, psicóloga, pela colaboração técnica em Psicologia. Registram ainda o uso de inteligência artificial generativa, sob a denominação “Sebastian Chaves”, como apoio à estruturação analítica, à revisão conceitual e à redação assistida do manuscrito. A responsabilidade pelo conteúdo, pela interpretação dos dados e pelas conclusões permanece integralmente com os autores.