



Serviço Público Federal
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo

FORMULÁRIO-SÍNTESE DA PROPOSTA - SIGProj
EDITAL Edital 475 - Submissão de cursos de extensão 2017

Uso exclusivo da Pró-Reitoria (Decanato) de Extensão

PROCESSO N.º:
SIGProj N.º: 252029.1295.201188.16112016

PARTE I - IDENTIFICAÇÃO

TÍTULO: Capacitação em atendimento humanizado no setor de saúde pública
--

TIPO DA PROPOSTA:

(X) Curso

ÁREA TEMÁTICA PRINCIPAL:

() Comunicação	() Cultura	() Direitos Humanos e Justiça	() Educação
() Meio Ambiente	(X) Saúde	() Tecnologia e Produção	() Trabalho
() Desporto			

COORDENADOR: Cesar Augusto I. Alves
--

E-MAIL: cesar.aialves@gmail.com
--

FONE/CONTATO: 1238837318 / 12997664138



Serviço Público Federal
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo

FORMULÁRIO DE CADASTRO DE CURSO DE EXTENSÃO

Uso exclusivo da Pró-Reitoria (Decanato) de Extensão

PROCESSO N.º:

SIGProj N.º: 252029.1295.201188.16112016

1. Introdução

1.1 Identificação da Ação

Título: Capacitação em atendimento humanizado no setor de saúde pública

Coordenador: Cesar Augusto I. Alves / Docente

Tipo da Ação: Curso

Editais: Edital 475 - Submissão de cursos de extensão 2017

Faixa de Valor:

Vinculada à Programa de Extensão? Não

Instituição: IFSP - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo

Unidade Geral: PRX - Pró Reitoria de Extensão

Unidade de Origem: CAR - Caraguatatuba

Início Previsto: 01/03/2017

Término Previsto: 28/11/2017

Possui Recurso Financeiro: Não

1.2 Detalhes da Proposta

Carga Horária Total da Ação: 40 horas

Justificativa da Carga Horária: Curso organizado a ocorrer em 10 momentos/aulas de 4 (quatro) horas cada, com divisão de temas estabelecido de forma a integrar o atendimento e a humanização no setor de saúde no serviço público.

Periodicidade: Sazonal

A Ação é Curricular? Não

Abrangência: Municipal

Município Abrangido: Caraguatatuba - São Paulo

1.2.1 Turmas

Turma 1

Identificação: Capacitação em atendimento humanizado no setor de saúde
Data de Início: 01/03/2017
Data de Término: pública 28/11/2017
Tem Limite de Vagas? Sim
Número de Vagas: 80
Tem Inscrição? Não
Local de Realização: Av. Bahia, 1739 - Indaiá - Caraguatatuba
IFSP - Campus Caraguatatuba

1.3 Público-Alvo

Prioritariamente profissionais atuantes no atendimento do serviço público de saúde municipal, sendo estes, atendentes, enfermeiros, médicos e administrativos.

Poderão estes serem profissionais concursados ou contratados, mas que estejam atuando no setor de saúde.

Nº Estimado de Público: 85

Discriminar Público-Alvo:

	A	B	C	D	E	Total
Público Interno da Universidade/Instituto	3	2	0	0	80	85
Instituições Governamentais Federais	0	0	0	0	0	0
Instituições Governamentais Estaduais	0	0	0	0	0	0
Instituições Governamentais Municipais	0	0	0	0	0	0
Organizações de Iniciativa Privada	0	0	0	0	0	0
Movimentos Sociais	0	0	0	0	0	0
Organizações Não-Governamentais (ONGs/OSCIPs)	0	0	0	0	0	0
Organizações Sindicais	0	0	0	0	0	0
Grupos Comunitários	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0
Total	3	2	0	0	80	85

Legenda:
(A) Docente
(B) Discentes de Graduação
(C) Discentes de Pós-Graduação
(D) Técnico Administrativo
(E) Outro

1.4 Caracterização da Ação

Área de Conhecimento:	Ciências Sociais Aplicadas » Administração » Administração Pública » Administração de Pessoal
Área Temática Principal:	Saúde
Área Temática Secundária:	Trabalho
Linha de Extensão:	Educação Profissional
Caracterização:	Presencial
Subcaracterização 1:	

1.5 Descrição da Ação

Resumo da Proposta:

O curso de Capacitação em atendimento humanizado no setor de saúde pública, buscará ampliar a percepção do atendente da área de saúde do serviço público das necessidades do paciente e cumprir com as exigências estabelecidas por lei com base no Programa Nacional de Humanização da assistência Hospitalar (PNHAH) apresentando a estas informações relevantes para a implantação de um processo de humanização neste setor na cidade de Caraguatatuba.

O curso terá a duração de 40 horas, divididas em 10 momentos/aulas de 4 horas, fornecendo aos participantes que obtiverem no mínimo 80% de presenças, o certificado de participação no curso.

Foi estabelecido o número de 80 participantes afim de se obter a devida contemplação de um número mínimo de agentes propagadores de tal metodologia de atendimento e futuro cumprimento das exigências legais estabelecidas, será realizada 2 turmas de 40 alunos no decorrer do período estabelecido no projeto.

Palavras-Chave:

Atendimento humanizado, capacitação em atendimento, ifsp caraguatatuba, desenvolvimento regional

Informações Relevantes para Avaliação da Proposta:

A cidade de Caraguatatuba tem um grande número de profissionais da área da saúde atuando no setor público e há evidências de que há um alto índice de reclamações por parte dos pacientes no atendimento destes.

1.5.1 Justificativa

A rede pública de saúde do município de Caraguatatuba é bastante ampla e contempla 17 unidades distintas de atendimento, que seguem desde um posto de saúde de bairro até UPA (Unidade de Pronto Atendimento), gerando uma forte demanda de atendimentos a população, que nem sempre são realizados, de forma pautada em procedimentos estabelecidos ou sob uma condição humanizada, gerando desgastes e inconvenientes a ambas as partes envolvidas.

Para elaboração deste buscou-se obter o número total do público alvo do projeto, contudo não houve a devida resposta dos questionamentos realizados, porém evidencia-se que haja um mínimo de 800 pessoas atuantes ao longo desta 17 unidades de saúde do município, o que por meio de um sistema de propagação de conhecimentos em cadeia, a contemplação de 10% do público total se faz bastante relevante.

1.5.2 Fundamentação Teórica

Existem momentos em que as pessoas se sentem fragilizadas ao extremo e o amparo e a atenção se fazem mais importante que muitas ações técnicas, dentre estes casos possíveis de serem apontados existem os que envolvem questões saúde, onde a humanização se faz importante.

De acordo com Fortes (2004), [...] 'este termo humanização tem sido utilizado com diferentes significados e

entendimentos, relacionando-o com os direitos dos pacientes e a ética voltada ao respeito ao outro. A partir dos anos 90, a humanização da atenção à saúde vem sendo tratada como política pública, iniciando-se no ambiente hospitalar, e atualmente, sendo dirigida para todos os níveis de atenção de saúde'.

O mesmo autor cita ainda que 'Se a organização e o funcionamento dos sistemas de saúde na década de 1980 foram marcados pelos princípios da eficácia, otimização e eficiência, a partir dos anos 1990 são incorporadas as noções de qualidade, equidade, satisfação e autonomia do usuário', permitindo nos então apontar a humanização como uma estratégia geradora de resultados e de melhoria contínua aos processos desenvolvidos por instituições de saúde pública, principalmente no que tange o serviço de atendimento, porta de entrada o paciente ao ingresso dos serviços prestados.

Com isto é possível apontar que, através de ações de mobilização interna (organizações) e externas (população), com o amparo de políticas públicas adequadas e treinamentos condizentes com as realidades e necessidades locais é possível atender os princípios fundamentais do respeito e solicitude a dor do outro no momento da recepção de sua enfermidade e no atendimento aos procedimentos de sua possível cura.

1.5.3 Objetivos

Objetivo geral

Capacitar profissionais da área da saúde do setor público visando a ampliação de conhecimentos às necessidades e desejos dos pacientes e estreitar a dignidade do ser humano e o respeito por seus direitos no momento do atender.

Objetivos específicos

Levantar quais são as necessidades e desejos de pacientes necessitados dos serviços da área de saúde do setor público em pronto atendimentos e postos de saúde;

Gerar conhecimentos suficientes aos participantes do curso, para a ampliação do atendimento a pacientes de forma humanizada;

Capacitar efetivamente em atendimento humanizado profissionais da área da saúde do setor público;

1.5.4 Metodologia e Avaliação

O curso será ministrado em 10 momentos/aulas com exposição dialogada e apresentação visual de conteúdos, estimulando a interação e o compartilhamento de conhecimentos e experiências entre os participantes.

Todos os momentos/aulas contarão com exercícios dirigidos a elaboração e apresentação em grupo de material de estudos, possibilitando que os professores possam identificar a compreensão acerca dos temas propostos além de reforçar o conteúdo apresentado.

Esta metodologia, possibilitará a aproximação entre o conteúdo teórico e realidade dos participantes, reforçando conceitos e práticas a serem conduzidas no dia a dia profissional.

Não está prevista avaliação de aprendizagem individual escrita final, sendo estabelecido como critério de aprovação, a frequência nos momentos/aula, sendo fixado um mínimo de 80% desta para aprovação e devida certificação ao final do curso.

1.5.5.1 Conteúdo Programático

Momento/Aula 1: O ser humano

Momento/Aula 2: O ser humano e suas necessidades

Momento/Aula 3: Atendimento

Momento/Aula 4: Atendimento e suas diretrizes para o alcance do sucesso

Momento/Aula 5: O que é o Atendimento humanizado

Momento/Aula 6: As implicações do atendimento humanizado

Momento/Aula 7: Cases de sucesso na área da saúde

Momento/Aula 8: Relação paciente e o profissional da área da saúde: uma relação que pode ser próxima

Momento/Aula 9: Relação paciente e o profissional da área da saúde: uma relação que pode ser próxima

Momento/Aula 10: Encerramento e entrega de certificados

1.5.6 Relação Ensino, Pesquisa e Extensão

De artigo 207 da Constituição Brasileira de 1988 dispõe que 'as universidades [...] obedecerão ao princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão', sendo assim podemos considerar que a relação ensino, pesquisa e extensão se dará de forma ampla neste projeto, considerando que haverá uma estreita relação entre a instituição IFSP Campus Caraguatatuba com a sociedade a qual está inserida, através da capacitação de profissionais de uma área essencial a manutenção social e preservação da condição de existência do ser humano, corroborando com as atuais políticas públicas governamentais.

1.5.7 Avaliação

Pelo Público

Realizada através de formulário de satisfação a ser preenchido no término do curso no momento/aula 10, onde este avaliará o conteúdo ministrado, a metodologia praticada e o desenvolvimento dos professores envolvidos no projeto.

Pela Equipe

Realizada através de reuniões frequentes para obtenção de dados estatísticos acerca do projeto, possibilitando a geração de indicadores de desempenhos pessoais e do projeto.

1.5.8 Referências Bibliográficas

CARAGUATATUBA. Quantidade de unidades de saúde no município de Caraguatatuba. Disponível em: <<http://www.caraguatatuba.sp.gov.br/pmc/index.php?pagina=proprio-saude>> Acesso em: 10 nov./2016

FORTES, P. A. C. Ética, direitos dos usuários e políticas de humanização da atenção à saúde. Disponível em: <<http://www.scielo.org/pdf/sausoc/v13n3/04.pdf>> Acesso em: 15 nov./2016

RIO GRANDE DO SUL. Manual de atendimento humanizado do RS. Disponível em: <<http://www.humanizasaude.rs.gov.br/site/artigos/manual/>> Acesso em: 15 nov./2016

SANTA CASA DE CURITIBA. Cartilha SUS. Disponível em: <http://www.santacasacuritiba.com.br/wp-content/uploads/2016/02/hsc_cartilhasus_a4_02.pdf> Acesso em: 12 nov./2016

UFSC. Cartilha de acolhimento. Disponível em: <https://unasus2.moodle.ufsc.br/pluginfile.php/6297/mod_resource/content/2/Cont_onlin_1405_2/un1/pdf/acolhimento.pdf> Acesso em: 12 nov./2016

1.5.9 Observações

Este curso será o primeiro a ser executado com tal enfoque junto a área de saúde do município, e poderá ser um grande disseminador de novas práticas organizacionais e também pessoais, possibilitando assim a melhora significativa da relação paciente x atendente da área da saúde na cidade de Caraguatatuba.

1.6 Anexos

Nome	Tipo
plano_de_ensino_capitacao_em_atendimento_humanizado.doc	Plano de Ensino dos Componentes
termo_de_anuencia.jpg	Termo de Anuência

2. Equipe de Execução

2.1 Membros da Equipe de Execução

Docentes da IFSP

Nome	Regime - Contrato	Instituição	CH Total	Funções
Cesar Augusto I. Alves	Dedicação exclusiva	IFSP	0 hrs	Coordenador, Gestor

Discentes da IFSP

Não existem Discentes na sua atividade

Técnico-administrativo da IFSP

Não existem Técnicos na sua atividade

Outros membros externos a IFSP

Não existem Membros externos na sua atividade

Coordenador:

Nome: Cesar Augusto I. Alves

Nº de Matrícula: 148908

CPF: 25653901814

Email: cesar.ai.alves@gmail.com

Categoria: Professor Titular

Fone/Contato: 1238837318 / 12997664138

Local _____, 23/02/2017

Cesar Augusto I. Alves
Coordenador(a)/Tutor(a)