



Aprovação do curso e Autorização da oferta

PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO – Formação Inicial e Continuada RECEPCIONISTA em SERVIÇOS de SAÚDE

Parte 1 (solicitante)

DADOS DO CAMPUS PROPONENTE

1 Campus:

Campus Florianópolis

2 Endereço/CNPJ/Telefone do campus:

Instituto Federal de Santa Catarina Av. Mauro Ramos, 950

88020-300 – Florianópolis/SC

Nº 11.402.887/0001-60

3 Complemento:

4 Departamento:

Departamento Acadêmico de Saúde e Serviços

5 Há parceria com outra Instituição? Não

6 Razão social:

7 Esfera administrativa:

8 Estado / Município:

9 Endereço / Telefone / Site:

10 Responsável:

DADOS DO RESPONSÁVEL PELO PROJETO DO CURSO

11 Nome do responsável pelo projeto: Andrea Huhn

12 Contatos:

48 3221-0631, 99623338, andrea.huhn@ifsc.edu.br

Parte 2 (aprovação do curso)

DADOS DO CURSO

13 Nome do curso: Curso de Formação Inicial e Continuada
Eixo: SERVIÇOS de SAÚDE

14 Eixo tecnológico:

Ambiente e Saúde

15 Forma de oferta:

FIC – Formação Inicial e Continuada

16 Modalidade: Presencial

17 Carga horária total: 240 h

PERFIL DO CURSO

18 Justificativa do curso:

O Campus Florianópolis oferta cursos na área da saúde, por essa proximidade a facilidade em transitar por outros cursos do mesmo eixo como o Curso de Recepcionista em Serviços de Saúde.

Além disso, o mercado de trabalho na área de saúde é muito grande e vem se ampliando ano a ano. As perspectivas atuais as no campo de saúde apontam para uma perspectiva integrada do sujeito, suplantando a dicotomia cartesiana de corpo e mente para uma concepção do sujeito, como uma unidade psicossomática inserida num contexto social. Basta verificar quantos médicos, dentistas, psicólogos, tecnólogos em radiologia, fisioterapeutas, nutricionistas, se formam a cada ano e muitos deles montarão seus consultórios, clínicas e laboratórios. Por isso, atualmente cada vez mais, hospitais, clínicas e laboratórios buscam profissionais capacitados e bem preparados para recepcionar, acolher e orientar seus clientes, assim justifica-se a oferta do FIC em Recepcionista em Serviços de Saúde.

19 Objetivos do curso:

Formar profissionais para serviços de saúde, incluindo estes profissionais no mercado profissional atuando nos processos de recepção e de atendimento nos ambientes de prestação de serviços de saúde públicos e privados, atendendo de forma humanizada clientes/pacientes/usuários e acompanhantes. O curso tem como objetivo formar um profissional capaz de organizar informações a serem prestadas, com responsabilidade, organização e empatia, executando atividades de apoio à área administrativa, observando os procedimentos operacionais, podendo atuar em estabelecimentos ligado à área de saúde, trabalhando em estreita relação, com equipe multiprofissional.

PERFIL PROFISSIONAL DO EGRESSO

20 Competências gerais:

Recepciona e atende de forma humanizada, clientes; pacientes; usuários e visitantes nos serviços de saúde. Organiza informações a serem prestadas. Observa normas de segurança gerais e específicas da área de saúde. Presta serviços de apoio administrativo. Responde chamadas telefônicas. Organiza a documentação do paciente nas situações de consultas, exames e admissão e alta hospitalar. Organiza o ambiente de recepção, favorecendo o acolhimento da clientela e o cuidado com o meio ambiente.

21 Áreas de atuação do egresso:

Clínicas de Saúde, Consultórios, Unidades de Saúde, Hospitais, Operadoras de Convênios médicos entre outros locais que prestam atendimento em saúde.

ESTRUTURA CURRICULAR DO CURSO

22 Matriz curricular:

Módulos	Unidades Curriculares	Unidades Curriculares	Unidades Curriculares
Módulo 1	Introdução ao ambiente de saúde Carga Horária: 40h	Informática em Saúde Carga Horária: 20h	Comunicação em Saúde Carga Horária: 20h
Módulo 2	Noções de patologias Carga Horária: 20h	Processo do Trabalho do Recepcionista em Serviços de Saúde Carga Horária: 40h	Biossegurança e Proteção Radiológica Carga Horária: 20h
Módulo 3	Psicologia e ética Carga Horária: 20h	Fundamentos em Primeiros Socorros Carga Horária: 20h	Noções básicas de Administração Carga Horária: 40h

23 Componentes curriculares:

UNIDADE CURRICULAR DE REFERÊNCIA: Introdução ao ambiente de saúde

- Discutir a história da saúde no Brasil.
- Apresentar a legislação vigente sobre as políticas de saúde brasileira.
- Conhecer os serviços de saúde pública e apoio.
- Caracterizar os tipos de clínicas e hospitais no Brasil e reconhecer a Política de Humanização do SUS.

BASES TECNOLÓGICAS

- ▶ História da Saúde no Brasil
- ▶ Lei Nº 8.080/90 e Nº 8.142/90
 - Serviços de Saúde Pública e Apoio: ESF, SAMU, UPA, Bombeiro e Polícia Militar
- ▶ Ambientes de atenção à saúde
 - Tipos de Clínicas e Hospitais no Brasil
 - Sistemas de regulação dos serviços de saúde
 - Proteção Radiológica
- ▶ Política Nacional de Humanização– Power Point
 - Atenção Primária, secundária e terciária à saúde.

AVALIAÇÃO

1)Atitudinal: assiduidade, pontualidade e participação nas atividades propostas.

2)Cognitiva: trabalhos individuais e em grupo.

3)Recuperação: O processo de recuperação das aprendizagens, assim como o da avaliação, deve ser processual e atingir os discentes que não conseguiram acompanhar o ritmo proposto pelo docente. As atividades de recuperação serão, obrigatoriamente, aplicadas ao longo de cada módulo pelos docentes das disciplinas, objetivando suprir as deficiências da aprendizagem.

REFERÊNCIA BÁSICA

BOLSSON, L. F; SERRAVALLE, E. **A recepcionista na área da saúde: manual de treinamento e reciclagem.** Revinter, 2006.

COHN, A.; ELIAS, P. **Saúde no Brasil: Políticas e Organização de Serviços.** Cortez, 2003.

FILHO BERTOLLE, C. **História da saúde pública no Brasil.** São Paulo: Ática, 2001.

portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/lei8080.pdf

portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/lei8142.pdf

portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/doc_base.pdf

www.saude.gov.br/humanizausus

REFERÊNCIA COMPLEMENTAR

SCLIAR, M. Do mágico ao Social: a Trajetória da Saúde Pública. Porto Alegre: : L&PM, 2002.

UNIDADE CURRICULAR DE REFERÊNCIA: Informática em Saúde

- ▶ Conhecer as ferramentas disponíveis de informática na comunicação, exposição e divulgação de fenômenos científico-tecnológicos.

BASES TECNOLÓGICAS

- ▶ Recursos de informática e equipamentos
- ▶ Moodle – Plataforma auxiliar para textos e apresentação de material produzido.
- ▶ Editor de Textos – Word
 - Edição e formatação de textos (cabeçalho, paginação, estilos, sumário automático, notas de rodapé)
- ▶ Compactação de arquivos
- ▶ Internet – Navegador, e-mail
 - Pesquisa em sites específicos (órgãos oficiais, saúde, radiologia)
 - Aquisição de textos e figuras
 - Software em Saúde
 - Prontuário Eletrônico
- ▶ Planilha Eletrônica – Excel
 - Inserção e ordenação de dados
 - Utilização de fórmulas
 - Construção de gráficos
 - Transporte das planilhas e gráficos para o editor de texto

AVALIAÇÃO

1)Atitudinal: assiduidade, pontualidade e participação nas atividades propostas.

2)Cognitiva: trabalhos individuais e em grupo.

3)Recuperação: O processo de recuperação das aprendizagens, assim como o da avaliação, deve ser processual e atingir os discentes que não conseguiram acompanhar o ritmo proposto pelo docente. As atividades de recuperação serão, obrigatoriamente, aplicadas ao longo de cada módulo pelos docentes das disciplinas, objetivando suprir as deficiências da aprendizagem.

REFERÊNCIA BÁSICA

BIZZOTTO, C. E. et al. **Informática Básica**: Editora Bookstore. Florianópolis, 1999.

REFERÊNCIA COMPLEMENTAR

IVELLOSO, F. C. **Informática: uma introdução**; Ed. Campus. Rio de Janeiro, 1999.

UNIDADE CURRICULAR DE REFERÊNCIA: Comunicação em Saúde

- ▶ Compreender a importância da comunicação na área de recepção em saúde e no contexto social em geral; Ler textos da área da saúde.

BASES TECNOLÓGICAS

- ▶ O conceito e a importância da comunicação;
- Comunicação verbal, não verbal e mista: as diferentes maneiras de se comunicar (gestos, aparência, olhar);
- Elementos da comunicação: Contexto, Emissor, Receptor, Canal, Mensagem e Código;
 - ▶ Funções da Linguagem: Referencial, Emotiva, Conativa, Fática, Poética e Metalinguística;
- Falar e ouvir: técnicas para falar em público; o emprego adequado da fala, o uso da voz, dicção, velocidade da fala, intensidade vocal; a importância de saber ouvir e entender;
- ▶ Ler e escrever: leitura e escrita de textos da área da saúde; a compreensão global, específica e entrelinhas; a escrita clara, simples e objetiva;
- Noções básicas de ortografia e gramática; vícios de linguagem; redação de textos mais usados na área da saúde (formulários, receitas médicas, requisições de exames) bem como de diferentes textos que circulam socialmente e pertencem ao cotidiano do aluno.

AValiação

1)Atitudinal: assiduidade, pontualidade e participação nas atividades propostas.

2)Cognitiva: trabalhos individuais e em grupo.

3)Recuperação: O processo de recuperação das aprendizagens, assim como o da avaliação, deve ser processual e atingir os discentes que não conseguiram acompanhar o ritmo proposto pelo docente. As atividades de recuperação serão, obrigatoriamente, aplicadas ao longo de cada módulo pelos docentes das disciplinas, objetivando suprir as deficiências da aprendizagem.

REFERÊNCIAS BÁSICAS

- BORDENAVE, Juan E. Díaz. *O que é comunicação*. 16. ed. São Paulo: Brasiliense, 1993
- MARCONDES FILHO, Ciro. *Até que ponto, de fato, nos comunicamos? Uma reflexão sobre o processo de individuação e formação*. São Paulo: Paulus, 2004

VILALBA, Rodrigo. *Teoria da comunicação: conceitos básicos*. São Paulo. Ática: 2006.

WEIL, Pierre. *O corpo fala: a linguagem silenciosa da comunicação não-verbal*. 50.ed. Petrópolis: Vozes, 2000.

REFERÊNCIAS COMPLEMENTARES

ANTUNES, Irandé. *Aula de português: encontro e interação*. São Paulo: Parábola Editorial, 2003.

BAGNO, M. *O preconceito linguístico: o que é, como se faz*. 4.ed. São Paulo: Loyola, 2000.

BAKTIN, Mikhail. *Estética de criação verbal*. Trad. Maria Emantina Galvão. 3ed. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

BRITTO, Luiz Percival Leme. *A sombra do caos: ensino de língua x tradição gramatical*. Campinas, SP: ALB: Mercado de Letras, 1997.

CARDOSO, Silvia. *Discurso e ensino*. B. Horizonte: Autêntica Editora, 1999.

COELHO, Teixeira. *O que é indústria cultural*. 6.ed. São Paulo: Brasiliense, 1993.

FIORIN, José Luiz. *Linguagem e ideologia*. 5.ed. São Paulo: Ática, 1997.

GERALDI, João Wanderley. *Portos de Passagem*. 4a Ed. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

ILARI, Rodolfo. *A lingüística e o ensino da língua portuguesa*. 4a ed. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

JAKOBSON, R. *Lingüística e comunicação*. São Paulo: Cultrix, 1970.

KATO, M. *No mundo da escrita: uma perspectiva psicolingüística*. São Paulo: Ática, 1986.

KOCH, Ingedore Villaça. *Desvendando os segredos do texto*. 2a ed. São Paulo: Cortez, 2003.

ORLANDI, Eni P. *A linguagem e seu funcionamento: as formas do discurso*. 4.ed. Campinas, SP:

Pontes, 1996.

_____. *Discurso e leitura*. 2.ed. São Paulo: Cortez, 1993.

ROJO, Roxane e CORDEIRO, Glais Sales. *Gêneros orais e escritos na escola*. Campinas, SP: Mercado das Letras, 2004.

SILVA, Ezequiel Theodoro da. *O ato de ler: fundamentos psicológicos para uma nova pedagogia da leitura*. São Paulo: Cortez, 1996.

WOLF, Mauro. *Teorias da comunicação*. 4.ed. Lisboa: Presença, 1995.

UNIDADE CURRICULAR DE REFERÊNCIA: Processo do Trabalho do Recepcionista em Serviços de Saúde

- Conhecer as diversas ferramentas de atuação profissional e organizacional frente as unidades de saúde, buscando atendimento humanizado aos pacientes e familiares.

BASES TECNOLÓGICAS

- ▶ A recepcionista e o campo de trabalho;
- ▶ Excelência no atendimento ao cliente;
- Princípios do atendimento humanizado aos pacientes e familiares;
 - ▶ Postura Profissional
- Convívio social e profissional, comportamento no ambiente de trabalho, relacionamento interpessoal
 - ▶ Atribuições da recepcionista em saúde
 - ▶ Rotinas de trabalho que envolve a recepcionista em saúde

AVALIAÇÃO

1)Atitudinal: assiduidade, pontualidade e participação nas atividades propostas.

2)Cognitiva: trabalhos individuais e em grupo.

3)Recuperação: O processo de recuperação das aprendizagens, assim como o da avaliação, deve ser processual e atingir os discentes que não conseguiram acompanhar o ritmo proposto pelo docente. As atividades de recuperação serão, obrigatoriamente, aplicadas ao longo de cada módulo pelos docentes das disciplinas, objetivando suprir as deficiências da aprendizagem.

REFERÊNCIAS BÁSICAS

ALMEIDA, Sérgio. **Cliente, eu não vivo sem você: o que você não pode deixar de saber sobre qualidade em serviços e cliente**, 1995.

GODOI, Adalto Felix de. **Hotelaria hospitalar e humanização no atendimento em hospitais / 2. ed. ampl. e atual**, 2008.

MORAES, Ornelio Dias de. **Hotelaria hospitalar: um novo conceito no atendimento ao cliente da saúde**, 2004.

TARABOULSI, Fadi Antoine. **Administração de hotelaria hospitalar: serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade, tecnologia de informação psicologia hospitalar**, 2009.

SHIOZAWA, Ruy Sergio Cacesse. **Qualidade no atendimento e tecnologia de informação**, 1993.

REFERÊNCIAS COMPLEMENTARES

BERGAMINI, C.W. **Motivação**. São Paulo: Atlas, 1993.

CARVALHO, A. V.; NASCIMENTO, L. P. **Administração de recursos humanos**. [S.l.]: Pioneira Thomson Learning, 2004.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

KLUGE, H. **Aprenda a conviver: como lidar com as pessoas**. Rio de Janeiro: Ed. Tecnoprint, 1981.

UNIDADE CURRICULAR DE REFERÊNCIA: Noções de patologias

- ▶ Apresentar as necessidades de saúde individuais e coletivas, por meio da concepção do processo de saúde doença, frente às diferentes patologias.

BASES TECNOLÓGICAS

- ▶ Introdução à patologiao conceito, etiologia ou causa, patogenia, alterações morfológicas, perturbações funcionais e importância clínica
- ▶ Doenças crônicas
 - o *diabetes mellitus*, hipertensão arterial sistêmica
 - o insuficiência renal crônica e osteoporose
 - ▶ Alterações respiratórias
 - o Infecções respiratórias (virais e bacterianas), pneumonias, asma brônquica, bronquite, bronquiolite, tuberculose, doença pulmonar obstrutiva crônica, derrame pleural e pneumotórax
 - ▶ Distúrbios renais
 - o Pielonefrite, glomerulonefrite, litíase renal e rins policísticos.
 - ▶ Distúrbios gastrintestinais: colelitíase, colecistite, abdômen agudo e apendicite
 - ▶ Distúrbios de hemodinâmicos: hemorragias, choque hipovolemico, desidratação, edema agudo de pulmão, infarto agudo do miocárdio, angina pectóris e acidente vascular cerebral
 - ▶ Neoplasias
 - o Definições e características das neoplasias benignas e malignas. Características de nódulos, cistos e tumores. Tratamento das neoplasias

AVALIAÇÃO

1)Atitudinal: assiduidade, pontualidade e participação nas atividades propostas.

2)Cognitiva: trabalhos individuais e em grupo.

3)Recuperação: O processo de recuperação das aprendizagens, assim como o da avaliação, deve ser processual e atingir os discentes que não conseguiram acompanhar o ritmo proposto pelo docente. As atividades de recuperação serão, obrigatoriamente, aplicadas ao longo de cada módulo pelos docentes das disciplinas, objetivando suprir as deficiências da aprendizagem.

REFERÊNCIA BÁSICA

ROBBINS, W. P. **Patologia Estrutural e funcional**. 6.ed, Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2000.

REFERÊNCIAS COMPLEMENTARES

DAVIDSON, C. **Doenças do coração**. São Paulo: Editora Três, 2001.

FARIA, J. L. **Patologia Geral**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2003.

IWANOW, T. G. **Instrumentos Básicos Para o Cuidar – Um Desafio Para a Qualidade da Assistência**. São Paulo: Editora Atheneu, 2000.

TAYLOR, R. B. **Tratamento de casos difíceis em medicina**. São Paulo: Manole, 1992.

STARLING, S. V. **Manual de urgências em pronto socorro**. 6ªed. Rio de Janeiro: Editora Medsi, 2002.

STEVENS. **Patologia**. 2.ed, São Paulo: Editora Manole, 1998.

VERONESI, R. **Doenças infecciosas e parasitárias**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1987.

UNIDADE CURRICULAR DE REFERÊNCIA: Biossegurança e Proteção Radiológica

- Conhecer e aplicar os princípios da biossegurança, identificando os principais riscos ambientais e os agravos à saúde existentes no trabalho e na geração de resíduos da saúde dos serviços de radiologia e diagnóstico por imagem, enfatizando a proteção radiológica.

BASES TECNOLÓGICAS

- ▶ Resíduos de serviços de saúde: definição, classificação, riscos potenciais.
- ▶ Programa de gerenciamento dos resíduos de serviços de saúde (PGRSS):
 - Gestão integrada de resíduos de serviços de saúde (RSS): conceitos, responsabilidades pelos RSS, cuidados e critérios na contratação de terceiros;
 - Classificação, acondicionamento, coleta, transporte interno, armazenamento temporário dos RSS; Coleta e transporte externo, tecnologias de tratamento, disposição final dos RSS; Resíduos dos serviços de radiologia;
 - Conhecendo um PGRSS: completo e simplificado; Aterro sanitário
- ▶ Proteção radiológica:
 - Conhecendo um setor de radiologia; Proteção radiológica; Equipamentos de proteção individual -EPIs;
 - Portaria n 453 ○ Acidentes radiológicos e danos biológicos decorrentes da radiação ionizante

AVALIAÇÃO

1)Atitudinal: assiduidade, pontualidade e participação nas atividades propostas.

2)Cognitiva: trabalhos individuais e em grupo.

3)Recuperação: O processo de recuperação das aprendizagens, assim como o da avaliação, deve ser processual e atingir os discentes que não conseguiram acompanhar o ritmo proposto pelo docente. As atividades de recuperação serão, obrigatoriamente, aplicadas ao longo de cada módulo pelos docentes das disciplinas, objetivando suprir as deficiências da aprendizagem.

REFERÊNCIAS BÁSICAS

BIRAL, A. R. **Radiações ionizantes para médicos, físicos e leigos**. Florianópolis, Insular, 2002.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA. **Manual de gerenciamento dos resíduos de serviços de saúde**. Brasília: Ministério da Saúde, 2006. Disponível em www.anvisa.gov.br

BRASIL. Norma Nuclear CNEN NN 3.01, **Diretrizes básicas de proteção radiológica**. Diário Oficial da União. Brasília, 2005.

BRASIL. Portaria 453, 1º de junho de 1998. **Diretrizes de proteção radiológica em radiodiagnóstico médico e odontológico**. Diário Oficial da União, Brasília, 1998.

DIMENSTEIN, R. **Manual de Proteção Radiológica Aplicada ao Radiodiagnóstico**-2.ed, São Paulo: Senac, 2001.

REFERÊNCIAS COMPLEMENTARES

BIDONE, F.(coord) Resíduos sólidos provenientes de coletas especiais: reciclagem e disposição final. Rio de Janeiro: RiMa, ABES,2001.

BRASIL. Norma Nuclear CNEN 3.05, **Requisito de radioproteção e segurança para serviços de medicina nuclear**. Diário Oficial da União, Brasília, 1996.

BRASIL. Norma Nuclear 3.06. **Requisito de radioproteção e segurança para serviços de radioterapia**. Diário Oficial da União, Brasília, 1990.

D'ALMEIDA, M. L.; VILHENA, A. Lixo municipal manual de gerenciamento integrado. 2 ed. São Paulo: IPT-CEMPRE, 2000.

SISINNO, C.L.S. (org). Resíduos sólidos, ambiente e saúde: uma visão multidisciplinar. Rio de Janeiro: Ed. FIOCRUZ, 2000.

TAUHATA, L. et al. **Radioproteção e dosimetria**. Fundamentos. Rio de Janeiro: CNEN/IRD. 1999.

UNIDADE CURRICULAR DE REFERÊNCIA: Noções Básicas de Administração

- ▶ Entender o funcionamento de atendimento ao cliente/paciente em uma instituição de saúde, tendo habilidade para compreender a gestão com uma visão holística dos processos a serem geridos em uma recepção.

BASES TECNOLÓGICAS

- ▶ Introdução à gestão e fluxo de trabalho no setor
- ▶ Operadoras de Planos de Saúde e Prestadores de Serviço
 - Tabelas de convênios
 - Noções básicas de faturamentos e contas médicas
- ▶ Estrutura organizacional e funcional: fluxograma e organograma

- ▶ Conhecimentos dos processos, clientes, corpo de funcionários e finanças
- ▶ Princípios do Código de Defesa do Consumidor
- ▶ Formas de arquivo e protocolo

AVALIAÇÃO

1)Atitudinal: assiduidade, pontualidade e participação nas atividades propostas.

2)Cognitiva: trabalhos individuais e em grupo.

3)Recuperação: O processo de recuperação das aprendizagens, assim como o da avaliação, deve ser processual e atingir os discentes que não conseguiram acompanhar o ritmo proposto pelo docente. As atividades de recuperação serão, obrigatoriamente, aplicadas ao longo de cada módulo pelos docentes das disciplinas, objetivando suprir as deficiências da aprendizagem.

REFERÊNCIAS BÁSICAS

CHIAVENATO, I. **Administração nos novos tempos**. 2.ed. totalmente rev.e atual. Elsevier, 2005.

FONTINELE, J. K. **Administração hospitalar**, Goiânia: Ed. AB, 2002.

LONDONÕ, M. G. **Administração Hospitalar**. 2.ed, Guanabara Koogan, 2003.

REFERÊNCIAS COMPLEMENTARES

CARVALHO, A. V.; NASCIMENTO, L. P. **Administração de recursos humanos**. [S.I.]: **Pioneira Thomson Learning, 2004.**

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. 5.ed. São Paulo: Makron Books, 1997.

DRUCKER, P. F. **Administrando em tempos de grandes mudanças**. [S.I.]: Pioneira Thomson Learning, 2002.

MARQUIS, B. L.; HUSTON, C. J. **Administração e liderança em enfermagem: Teoria e prática**. 4.ed, [S.I.]: ARTMED, 2005.

SILVA, A. T. **Administração básica**. 3.ed, São Paulo: Atlas, 2006.

UNIDADE CURRICULAR DE REFERÊNCIA: Fundamentos em Primeiros Socorros

- ▶ Apresentar a legislação vigente sobre omissão de socorro. Noções de diferenças entre urgência e emergência e características dos tipos de acidentes.

BASES TECNOLÓGICAS

- ▶ Omissão de socorro – Artigo 135 do Código Penal
- ▶ Noções de Urgência e Emergência
- Parada Cardiorrespiratória
- Queimaduras ○ Choque elétrico
 - ▶ Acidentes ○
 - Ferimento ○
 - Traumas
 - ▶ Primeiros Socorros

AVALIAÇÃO

1)Atitudinal: assiduidade, pontualidade e participação nas atividades propostas.

2)Cognitiva: trabalhos individuais e em grupo.

3)Recuperação: O processo de recuperação das aprendizagens, assim como o da avaliação, deve ser processual e atingir os discentes que não conseguiram acompanhar o ritmo proposto pelo docente. As atividades de recuperação serão, obrigatoriamente, aplicadas ao longo de cada módulo pelos docentes das disciplinas, objetivando suprir as deficiências da aprendizagem.

REFERÊNCIAS BÁSICAS

[Acesso em 11 de julho de 2013 http://www.youtube.com/watch?v=src8IW6Qi4E](http://www.youtube.com/watch?v=src8IW6Qi4E)

[Acesso em 11 de julho de 2013](http://www6.senado.gov.br/legislacao/ListaPublicacoes.action?id=102343)

<http://www6.senado.gov.br/legislacao/ListaPublicacoes.action?id=102343>

COSTA, M. A. F; COSTA, M. F. B. **Biossegurança:elo estratégico de segurança e saúde no trabalho**. Rev. CIPA, Ano 23, N. 266, p. 86-90, 2002.

COSTA, M. A. F. **Protegendo a vida**. Rev. Proteção, fev, p. 46-47, 1999.

REFERÊNCIAS COMPLEMENTARES

MISSIANO, F. Guia para situações de emergência. São Paulo: Cultrix, 1997.

UNIDADE CURRICULAR DE REFERÊNCIA: Psicologia e Ética

- ▶ Refletir a respeito das condições que favorecem e que dificultam as relações de empatia ou aproximação nas situações de trabalho.
- ▶ Compreender os condicionantes explicativos do comportamento humano.
- ▶ Proporcionar compreensão sobre o processo de percepção.

BASES TECNOLÓGICAS

- ▶ Bases do Comportamento Humano.
 - Personalidade
 - Percepção e Relações Humanas
- ▶ A Natureza da Motivação Humana
- ▶ História e caracterização Ética/Bioética
- ▶ Direitos Humanos do Cliente - Direitos Fundamentais
- ▶ Humanização do cuidado.

AVALIAÇÃO

1)Atitudinal: assiduidade, pontualidade e participação nas atividades propostas.

2)Cognitiva: estudo de caso, trabalhos individuais e em equipe, seminários.

3) Recuperação: O processo de recuperação das aprendizagens, assim como o da avaliação, deve ser processual e atingir os discentes que não conseguiram acompanhar o ritmo proposto pelo docente. As atividades de recuperação serão, obrigatoriamente, aplicadas ao longo de cada módulo pelos docentes das disciplinas, objetivando suprir as deficiências da aprendizagem.

REFERÊNCIAS BÁSICAS

BERGAMINI, Cecília. **Psicologia aplicada à Administração**. São Paulo: Atlas, 2005.

MINICUCCI, Agostinho. **Psicologia das relações interpessoais**. São Paulo: Atlas, 2000.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria da Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos. Departamento de Ciência e Tecnologia. **Capacitação para Comitês de Ética em Pesquisa**. Brasília: Ministério da Saúde, 2006.

BRASIL. **Decreto n.º 92.790, de 17 de junho de 1986**. Regulamenta a Lei n.º 7.394, de 29 de outubro de 1985, que regula o exercício da profissão de Técnico em Radiologia e dá outras providências.

REFERÊNCIAS COMPLEMENTARES

Barchifontaine, C.P. e Pessini, L. (2000). **Problemas atuais de bioética**. São Paulo: Ed. Loyola.

BERGAMINI, C.W. **Motivação**. São Paulo: Atlas, 1993.

CAMON, V.A.A.; Chiattonne, H.B. e Nicoletti, E.A. (1992) **O doente, a psicologia e o hospital**, 2ª ed. São Paulo: Pioneira.

CAMON, V.A.A.; Trucharte, F.A.R.; Knijnik, R.B. e Sebastiani, R.W. (1995) **Psicologia hospitalar: teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Pioneira.

CHAVES, J. **A compreensão da pessoa**: psicologia da personalidade. São Paulo: Ágora, 1992.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

COSTA, S. I, Oselka, G. e Garrafa, V. (1998) **Iniciação à bioética**. Brasília: CFM.

DAVIDOFF, L. **Introdução à Psicologia**. São Paulo. Ed. McGraw-Hill. 2001.

DEJOURS, Christophe; ABDOUCHELI, Elisabeth & JAYET, Christian. **Psicodinâmica do Trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994.

ENGELHARDT, H Tristram Jr. **Fundamentos da bioética**. São Paulo: Loyola, 1998.

FOUCAULT, Michel. **Microfísica do poder**. 18 ed. Rio de Janeiro: Graal, 2003.

FORTES, Paulo Antônio de Carvalho. **Ética e saúde: questões éticas deontológicas e legais autonomia**. São Paulo: Sarvier, 1997.

KEITH, Davis & NEWSTRON, John W. **Comportamento humano no trabalho**. São Paulo: Pioneira, 1992.

KLUGE, H. **Aprenda a conviver**: como lidar com as pessoas. Rio de Janeiro: Ed. Tecnoprint, 1981

SOTO, Eduardo. **Comportamento organizacional**: o impacto das emoções. São Paulo: Pioneira, 2002.

SPERLING, Abraham P. **Introdução à psicologia**. São Paulo: Pioneira, 1999.

TÔRRES, O.L. S. de, et al. **O indivíduo na organização**: dimensões esquecidas. São Paulo: Atlas, 1996.

ROUQUAIROL, M. Z. e Filho, N.A. (1999)

SELLI, L. (1998) **Modelos éticos na relação médico-cliente**. Em L. Selli. **Bioética na enfermagem**. (pp. 21-41). São Leopoldo: Ed. Unisinos.

OLIVEIRA, Fátima. **Bioética: uma face da cidadania**. 2. ed. São Paulo: Moderna, 2004.

WAITEN, Waine. **Introdução à psicologia** – temas e variações. São Paulo: Pioneira, 2002.

METODOLOGIA E AVALIAÇÃO

24 Avaliação do processo de ensino e aprendizagem:

A aprovação final no curso se dará por meio da aprovação do estudante em todos os módulos do curso, além de cumprir a frequência mínima de 75% em cada unidade curricular. A avaliação no Curso de Formação Inicial Continuada – Recepcionista de Serviços de Saúde será compreendida e efetivada de forma processual, contínua, sistemática, dinâmica e indissociável do processo de ensino e aprendizagem e nunca como mero resultado.

A avaliação deve ser contínua para que possa cumprir sua função de auxílio ao processo de ensino-aprendizagem. A avaliação que importa é aquela que é feita no processo, quando o professor pode estar acompanhando a construção do conhecimento pelo educando; avaliar na hora que precisa ser avaliado, para ajudar o aluno a construir o seu conhecimento, verificando os vários estágios do desenvolvimento dos alunos e não julgando-os apenas num determinado momento. Avaliar o processo e não apenas o produto. (VASCONCELLOS, 2006, pg. 71).

Compreende o processo de conhecimento, habilidades e atitudes durante todo o transcorrer do Curso. Nesta perspectiva diferentes estratégias contribuirão para a realização da avaliação: Trabalhos e exercícios práticos; seminários; discussões; interpretações verbais e escritas; resumos; dentre outros.

É preciso avaliar o educando em sua totalidade, suas habilidades, atitudes e conhecimentos, de forma gradual em seu processo ensinoaprendizagem e não somente ao término de uma ação; frente às dificuldades apresentadas, deve-se estipular formas de resgate dessa aprendizagem. E ainda, reconhecê-lo como um sujeito ativo, capaz de também participar deste processo avaliativo. (PRADO, 2007, pg. 34)

Segundo o Regulamento Didático Pedagógico do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (Resolução nº 41 de 2014) :

“Art. 36. Os instrumentos de avaliação serão diversificados e deverão constar no plano de ensino do componente curricular, estimulando o aluno à: pesquisa, reflexão, iniciativa, criatividade, 7/35 laboralidade e cidadania. As avaliações podem constar de:

- I - observação diária dos alunos pelos professores, em suas diversas atividades;
- II - trabalhos de pesquisa individual ou coletiva;
- III - testes e provas escritos, com ou sem consulta;
- IV - entrevistas e arguições;
- V - resoluções de exercícios;
- VI - planejamento ou execução de experimentos ou projetos;

- VII - relatórios referentes aos trabalhos, experimentos ou visitas técnicas;
- VIII - atividades práticas referentes àquela formação;
- IX - realização de eventos ou atividades abertas à comunidade; X - autoavaliação descritiva e avaliação pelos colegas da classe; XI - demais instrumentos que a prática pedagógica indicar.

Parágrafo único. As avaliações serão registradas no diário de classe, sendo analisadas conjuntamente com os alunos e devolvidas aos mesmos, no prazo máximo de 15 (quinze) dias letivos após sua aplicação.”

“Art. 38. A recuperação de estudos, a que todos os alunos têm direito, compreenderá a realização de novas atividades pedagógicas no decorrer do período letivo, que possam promover a aprendizagem. § 1º As novas atividades ocorrerão, preferencialmente, no horário regular de aula, podendo ser criadas estratégias alternativas que atendam necessidades específicas, tais como atividades sistemáticas em horário de atendimento paralelo e estudos dirigidos. § 2º Ao final dos estudos de recuperação o aluno será submetido à nova avaliação, cujo resultado será registrado pelo professor, prevalecendo o maior valor entre o obtido na avaliação realizada antes da recuperação e o obtido na avaliação após a recuperação”.

“Art. 40. O controle da frequência às aulas será de responsabilidade do professor de cada 8/35 componente curricular, sob a supervisão da Coordenadoria de Curso.

§ 1º Será obrigatória a frequência às atividades correspondentes a cada componente curricular, ficando nela reprovado o aluno que não comparecer, no mínimo, a 75% (setenta e cinco por cento) dessas atividades.

§ 2º Cabe ao aluno acompanhar a sua frequência às aulas.

§ 3º Cabe ao conselho de classe a deliberação sobre excesso de faltas, considerando os motivos devidamente documentados.

§ 4º A frequência do aluno no componente curricular será computada a partir da data de sua matrícula.

Art. 41. O resultado da avaliação final será registrado por valores inteiros de 0 (zero) a 10 (dez).

§ 1º O resultado mínimo para aprovação em um componente curricular é 6 (seis).

§ 2º Ao aluno que comparecer a menos de 75% (setenta e cinco por cento) da carga horária estabelecida no PPC para o componente curricular será atribuído o resultado 0 (zero).

§ 3º O registro de cada componente curricular será realizado pelo professor no diário de classe na forma de valores inteiros de 1 (um) a 10 (dez).

§ 4º A decisão do resultado final, pelo professor, dependerá da análise do conjunto de avaliações, suas ponderações e as discussões do conselho de classe final.

§ 5º A avaliação será realizada, em cada componente curricular, considerando os objetivos ou competências propostos no plano de ensino.

§6º. O professor tem liberdade de atribuir valores fracionados de 0 a 10 nas avaliações parciais.”

25 Metodologia:

O desenvolvimento do curso FIC- Recepcionista em Serviços de Saúde, será ministrado em módulos de maneira teórica, contando com os docentes da área da saúde e informática pertencentes ao DASS do IFSC – Campus Florianópolis. Terá a duração de um semestre letivo, isto é, 20 semanas sendo ministrado em três módulos com carga horária de 80 horas cada, com 240 horas, nos quais o aluno deverá ter frequência de no mínimo 75% em cada módulo, como ser considerado apto em cada um desses, seguindo o modelo de avaliação descrito anteriormente.

Cada módulo será desenvolvido por um pequeno grupo de professores capazes de orientar os alunos na construção das competências a ele associadas. Os planos de aula, a metodologia e a avaliação serão sempre programados de forma integrada entre os professores, garantindo unidade metodológica, criando um ambiente de aprendizagem próprio à construção dos conhecimentos, habilidades e atitudes do educando. Ao longo do módulo os professores deve estar atento as dificuldades do aluno no processo de aprendizagem e oferecer forma de recuperação e superação de dificuldades ao longo do curso.

Destaca-se, considerando o Regulamento Didático Pedagógico do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (Resolução nº 41 de 2014) em seu Art. 25, que “os cursos FIC terão regime de matrícula seriada, no qual um conjunto de componentes curriculares é cumprido simultaneamente, conforme matriz curricular. Parágrafo único. Aos cursos FIC não se aplicam a pendência, o trancamento ou a rematrícula no caso de reprovação ou abandono exceto os Cursos PROEJA-FIC”.

ESTRUTURA NECESSÁRIA PARA FUNCIONAMENTO DO CURSO

26. Instalação e ambientes físicos / Equipamentos, utensílios e materiais necessários para o pleno funcionamento do curso:

- 01 Sala de aula: as salas de aula para o Curso FIC de recepcionista em Saúde são adequadas à metodologia e aos recursos didáticos/ pedagógicos para discussões, anotações, projeções de filmes/ vídeos e slides. Possuem: quadro branco; tela para projeção; projetor; computador; ar-condicionado e cadeiras em quantidade suficiente para adequação ao número de alunos.
- 01 Laboratório de Informática: com 35 computadores completos, com Windows e BrOffice instalados.
- 01 Laboratório de simulação de recepção: com mesa de recepção, computador e telefone.
- Biblioteca do Campus Florianópolis com o seguinte acervo específico:
 - BORG, James. **A arte da linguagem corporal**: diga tudo o que pensa sem precisar falar. Tradução de Gustavo Mesquita. São Paulo: Saraiva, 2011. 184 p., il. (Vale mais que mil palavras).
 - DIREITOS dos Usuários dos Serviços e das Ações de Saúde no Brasil: Legislação Federal Compilada-1973 a 2006. Brasília: Ministério da Saúde, 2007. 492p. (Série E.Legislação de Saude). I
 - FARIA, Eliana Marília. **Comunicação na saúde**. Florianópolis: Ed. da UFSC, 1996. 185 p.
 - MACHADO, Jairo Ferreira. **Educação para a saúde II**. Florianópolis: ELETROSUL, 2004. 136p.

- OGUISSO, Taka; ZOBOLI, Elma L. Pavone. **Ética e bioética: desafios para a enfermagem e a saúde**. Barueri: Manole, 2006. 233 p., il. (Enfermagem).
- ORTES, Paulo Antonio de Carvalho; ZOBOLI, Elma Lourdes Campos Pavone(Org.). **Bioética e saúde pública**. 2.ed. São Paulo: Centro Universitário São Camilo/Loyola, 2004. 167p.

Parte 3 (autorização da oferta)

27. Itinerário formativo no contexto da oferta/campus:

O Campus Florianópolis oferta o Curso Superior de Tecnologia em Radiologia, Especialização Gestão em Saúde além do curso técnico em Enfermagem. Todos os cursos são do eixo Ambiente e Saúde.

28 Frequência da oferta: Anual

29 Periodicidade das aulas:

3 vezes por semana

30 Local das aulas: Campus Florianópolis

31 Turno de funcionamento, turmas e número de vagas:

Semestre Letivo	Turno	Turmas	Vagas	Total de Vagas
2015/2	Noturno	1	30	30

32 Público-alvo na cidade/região: Comunidade em geral.

33 Pré-requisito de acesso ao curso: Ensino fundamental Completo

34 Forma de ingresso:

O ingresso se dará de acordo com edital específico, por meio do sorteio das vagas.

35 Corpo docente que irá atuar no curso:

Os profissionais serão selecionados por meio de edital público.

01 Coordenador do Curso

01 Técnico Administrativo

03 Tecnólogo em Radiologia

01 Enfermeiros

01 Professor de Comunicação

01 Professor de Informática

Referências

CONSELHO SUPERIOR DO INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA (Estado).

Resolução nº 41, de 20 de novembro de 2014. **Regulamento Didático-pedagógico do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina.**

Florianópolis, SC.

PADRO, Rosane Aparecida do. **A RESSIGNIFICAÇÃO DE AVALIAÇÃO NO ENSINO POR COMPETÊNCIA EM UM CURSO TÉCNICO DE ENFERMAGEM.** 2007. 107 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Enfermagem, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

VASCONCELOS, Celso dos Santos. **Avaliação: Concepção Dialética – libertadora do processo de avaliação escolar.** 16 ed. São Paulo: Libertad, 2006.