



Ofício nº 008/2019 - Secretaria Municipal de Saúde e Saneamento

Santo Antônio dos Lopes/MA, 27 de fevereiro de 2019.

Ao Sr. EMANUEL LIMA DE OLIVEIRA
Prefeito Municipal de Santo Antônio dos Lopes/MA
ASSUNTO: **Solicitação de Compras/Serviços**

PREFEITURA MUN. DE SANTO ANTONIO DOS LOPES-MA
PROCESSO Nº 281902-0001
DATA 28/02/2019
<i>Márcia Lima</i>
ASSINATURA

Senhor Prefeito,

Solicito a participação de 145 (cento e quarenta e cinco) servidores municipais da área da saúde, lotados e vinculados na Secretaria Municipal de Saúde e Saneamento deste município para participarem no curso “A Excelência no Atendimento Humanizado e a Comunicação Assertiva na Atenção Básica e Hospitalar” de interesse da Secretaria Municipal de Saúde e Saneamento, que será realizado nos dias 25 e 26 de março de 2019 em Pedreiras/MA, tendo em vista as considerações a seguir.

A humanização do atendimento em saúde é uma temática complexa e de relevância envolvendo diferentes sujeitos, uma vez que apregoa um atendimento baseado em princípios como a integralidade e a equidade da assistência, a participação social do usuário valoriza a dignidade do usuário.

Com o objetivo de consolidar o modelo assistencial do SUS na Atenção Primária à Saúde (APS), o Ministério da Saúde criou em 1994 o Programa de Saúde da Família, que institui uma equipe mínima responsável pela assistência à saúde da população de um território específico e a adoção de um modelo de atenção centrado nos problemas dos indivíduos e seus familiares.

Estratégia de Saúde da Família teve a humanização como pilar essencial na sua construção, e tem como objetivo, criar vínculos entre os profissionais e usuários através da corresponsabilização na resolução dos problemas de saúde.

Destarte, a Atenção Primária à Saúde é considerada a porta de entrada do sistema de saúde, tem a capacidade de resolver a maioria das demandas da população. Entretanto, ela precisar ter, também uma capacidade ampliada e qualificada de escuta

par atender a diversidade e complexidade de sofrimentos, adoecimentos, demandas e necessidade de saúde dos usuários. (BRASIL, 2011).

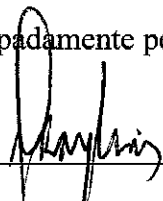
Folha nº
Proc. nº 003
Rubrica... *[assinatura]*

Desta forma, é de suma importância a participação dos servidores municipais da secretaria de saúde no curso “A Excelência no Atendimento Humanizado e a Comunicação Assertiva na Atenção Básica e Hospitalar”, com o objetivo de capacitar os profissionais de saúde, destacando a importância dos direitos das pessoas, tanto usuários como os trabalhadores de saúde, valorizando sua autonomia no processo de atenção e gestão. Nesta medida, são apostas fundamentais da política de humanização o direito à saúde, garantido pelo acesso com responsabilização e vínculo; continuidade do cuidado em rede; garantia dos direitos aos usuários; aumento de eficácia das intervenções e dispositivos; e o trabalho criativo e valorizado, através da construção de valorização e do cuidado aos trabalhadores da saúde.

Anexos a este documento, segue o folder do evento contendo as informações gerais, tais como: o objetivo, conteúdo programático e informações profissionais do instrutor Prof. Silvio Fieno.

Diante do exposto, no juízo da conveniência, oportunidade e legalidade, por parte da autoridade superior, solicito a Vossa Excelência a autorização da abertura de Processo Administrativo, tendo como objeto o pagamento de inscrições de servidores municipais lotados na Secretaria Municipal de Saúde e Saneamento no curso com o tema “A Excelência no Atendimento Humanizado e a Comunicação Assertiva na Atenção Básica e Hospitalar”, com fundamento na Lei Nacional nº 8.666/1993.

Ao ensejo, agradecemos antecipadamente pela acolhida.



ANTONIO ORNY DE OLIVEIRA LIMA
Secretário Municipal de Saúde e Saneamento.
Port.: nº 003/2017- GP

MEMORANDO Nº 005/2019

Santo Antônio dos Lopes/MA, em 25 de fevereiro de 2019.

Ao Sr.º ANTONIO ORNY DE OLIVEIRA LIMA
Secretário Municipal de Saúde e Saneamento
Prefeitura Municipal de Santo Antônio dos Lopes(MA)

ASSUNTO: Solicitação de participação de servidores municipais da saúde em curso de capacitação "A Excelência no Atendimento Humanizado e a Comunicação Assertiva na Atenção Básica e Hospitalar".

Senhor Secretário,

Em um país como o Brasil, onde são observadas profundas desigualdades socioeconômicas, vários são os desafios na saúde, especialmente quando se é colocada em evidência à necessidade de ampliação do acesso com qualidade, tanto nos serviços, quanto nos bens de saúde dos usuários brasileiros.

Sendo assim, muitos são os desafios e barreiras para que ocorra um acolhimento humanizado aos usuários das unidades hospitalares. Adicionalmente, os desafios pressupõem condições sociais e humanas para a existência não apenas do acolhimento aos usuários do SUS, como também do entendimento desse acolhimento qualitativo a partir de uma dimensão sócia histórica das práticas de saúde dos usuários brasileiros.

Nesse sentido, humanizar o acolhimento tem que ser um objetivo constante de todos os envolvidos que participam dos atendimentos aos usuários dos hospitais públicos. Portanto, é necessário que haja uma constante qualificação para que os serviços de saúde cheguem ao patamar preconizado por várias ferramentas norteadoras da assistência de saúde. O profissional deve levar em consideração que ao adotar novos modelos de assistência ele estará também adotando atitudes que interferem no acolhimento. Cada usuário é único, com problemas reais, onde se encontra fragilizado com o seu estado e preocupados com as etapas de seu tratamento.

Isto posto, é indiscutível que a saúde pública o Brasil caminha a passos lentos para a qualidade no atendimento e eficiência dos resultados. A grande demanda espontânea, percebida no cotidiano dos profissionais e a demora no atendimento, percebida pelos usuários, provoca uma insatisfação dos envolvidos neste processo de trabalho. Além disso,

os profissionais questionam sobre a perda do vínculo com os usuários e a descontinuidade no cuidado aos usuários com doenças crônicas.

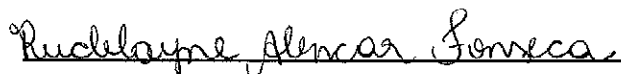
Embasado na insatisfação do modelo vigente, é necessário realizar qualificações dos profissionais de saúde, a fim de resultar na reorganização do processo de trabalho no atendimento à demanda nas unidades hospitalares de Santo Antônio dos Lopes/MA, para que se promova a melhoria da qualidade do atendimento humanizado, bem como desenvolver a habilidade da comunicação entre o profissional e paciente para que se possa emitir uma mensagem com intenção clara e objetiva, coerente com sentimentos, pensamentos.

Nesta perspectiva, verificou-se que nos dias 25 e 26 de março de 2019 na cidade de Pedreiras/MA, será ministrado o curso com a temática: "A Excelência no Atendimento Humanizado e a Comunicação Assertiva na Atenção Básica e Hospitalar", no qual tem como principal objetivo por objetivo capacitar os profissionais de saúde objetivando a promoção e a melhoria da qualidade do atendimento humanizado por meio de novas formas de interação entre profissionais e usuários do sistema único de saúde, visando a excelência do atendimento humanizado através do acolhimento ao usuário do SUS.

Ademais, cumpre informar que o palestrante, Prof. Silvio Fieno, é referência na área, sendo um profissional de renome nacional e conferencista com apresentações nacionais e internacionais. Desta forma, tendo em vista a magnitude e importância do tema abordado, solicito a V. Exa. a participação dos profissionais da saúde deste município no curso ora em comento.

Por fim, a fim de corroborar com o pedido, encaminhamos anexo ao presente expediente, o Folder do curso "A Excelência no Atendimento Humanizado e a Comunicação Assertiva na Atenção Básica e Hospitalar" que será realizado no município de Pedreiras/MA, nos dias 25 e 26 de março do corrente ano, para que, na conveniência e oportunidade, seja aberto processo administrativo para pagamento de inscrições de servidores no referido curso.

Respeitosamente,



RUDELAYNE ALENCAR FONSECA

Coordenadora da Atenção Básica

Alva

CAPACITAÇÕES E TREINAMENTOS

Alva

CAPACITAÇÕES E TREINAMENTOS

25 e 26/FEV
2019

PEDREIRAS - MA

www.alvatreinamentos.com.br

A EXCELÊNCIA NO
ATENDIMENTO
HUMANIZADO E
A COMUNICAÇÃO
ASSERTIVA NA
ATENÇÃO BÁSICA
E HOSPITALAR

Alva Treinamentos Ltda. - Me - CNPJ: 21.930.491/0001-40
Avenida Colares Moreira, 444 - Monumental Shopping - 4º andar - Sala 415
Renascerça II, São Luís Maranhão, CEP: 65075-441.
Contatos: Tel.: (98) 3199-2337 (98) 98166-1212
www.alvatreinamentos.com.br



alvacapacitacao



@alvacapacitacao



(98) 98166-1212

Folha nº
Proc. nº 06
Rubrica 14
1212

APRESENTAÇÃO:

A comunicação assertiva e a humanização no atendimento Hospitalar e nas Unidades Básicas de Saúde

são temas diariamente discutidos na mídia e nos ambientes de saúde que se intensificam a cada dia com o objetivo de diminuir diversos problemas enfrentados nos serviços de saúde pública. Deste modo, o Curso tem por objetivo capacitar os profissionais de saúde objetivando a promoção e a melhoria da qualidade do atendimento humanizado por meio de novas formas de interação entre profissionais e usuários do sistema único de saúde, visando a excelência do atendimento humanizado através do acolhimento ao usuário do SUS.

Objetivo:

- Capacitar os profissionais de saúde objetivando a promoção e a melhoria da qualidade do atendimento humanizado;
- Sensibilizar o profissional da saúde para o cuidado centrado nas necessidades dos pacientes e acompanhantes, exercitando suas habilidades de relacionamento interpessoal e comunicação.

- Desenvolver a habilidade da comunicação de forma que o participante possa emitir uma mensagem com intenção clara e objetiva, coerente com sentimentos, pensamentos.

Público alvo: Gestores e Profissionais de saúde das Equipes de Atenção Básica/Saúde da Família, Saúde Bucal, NASF, CEO, CAPS e Rede Hospitalar.

PROGRAMAÇÃO:

(Carga horária total: 16 horas)

1º Dia - 25/02/2019

Horário: 8H às 18H

8H - Abertura, Apresentação e Dinâmica em Grupo;

8H30 - Origem e Conceito sobre Excelência no Atendimento; Superar expectativas no Atendimento ao Cliente; Atendimento ao cliente na atualidade: foco no cliente, inclusão e diversidade;

9H45 - Intervalo.

10H - Diferenças entre excelência no atendimento e atendimento humanizado; Impacto da doença para a pessoa e para a família;

12H - Almoço.

13H30 - A atuação dos profissionais de organizações de saúde; Postura ética e profissional; Atendimento ao cliente de organizações de saúde.

15H15 - Intervalo

15H30 - Papel da equipe nos cuidados com o paciente e familiares; Comunicação e acolhimento para favorecer o cuidado no paciente.

17H - Avaliação.

18H - Encerramento.

2º Dia - 26/02/2019

Horário: 8H às 18H

8H - Origem e Conceito sobre Comunicação Assertiva; Vícios de linguagem, Ações adequadas/inadequadas na comunicação;

9H45 - Intervalo.

10H - Distorções e barreiras no processo de comunicação; O processo de comunicação e os canais de comunicação; Estilos de comunicação e seus impactos;

12H - Almoço.

13H30 - Comunicação escrita e por telefone; Comunicação assertiva na prática; Componentes da comunicação: gestos, tom, volume;

15H15 - Intervalo.

15H30 - Como lidar com posturas agressivas, passivas e assertivas; Como dar e receber feedbacks;

17H30 Avaliação final + Vídeo encerramento;

18H - Encerramento;

METODOLOGIA:

Aulas com técnicas de apresentação, exposição dialogada, dinâmicas de grupo, brainstorming, trabalhos em pequenos grupos, aplicação de testes, dentre outras ações. Sobre o conteúdo do tema, serão utilizadas apostila com o conteúdo programático completo, técnicas de aula expositiva e de estudos de casos e exibição de filmes para exemplificação dos temas. Serão utilizados ainda recursos audiovisuais e materiais para maior

exploração do tema, tais como projetor, caixas de som e tela de projeção para a exposição de slides e vídeos.

PROFESSOR/COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA

Prof. Silvio Fieno
CRA/SP nº 84.557

- Pós-graduado em Administração Estratégica com ênfase em Gestão de MKT;
- Pós-graduado em Administração Estratégica com ênfase em Gestão de RH;
- Master Practitioner em PNL - Programação Neurolinguística;
- Profissional Coach of Self Coach and Life Coach;
- Especialização no "Jeito Disney de Encantar Clientes" - Orlando/FL-USA;
- Diretor do Instituto Gente & Gestão Consultoria e Treinamento em RH Ltda;
- Conferencista com apresentações nacionais e internacionais vivenciadas no Mercosul e Europa com conteúdo comportamental, operacional e organizacional, tais como Comunicação, Qualidade no Atendimento, Oratória, Neurolinguística, Liderança, Trabalho em Equipe, Motivação, Relacionamento Interpessoal, Inteligência Emocional, Gestão de Tempo, entre outros.

Folha nº
Proc. nº 007
Rubrica. *by*

Alva

CAPACITAÇÕES E TREINAMENTOS





ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANTÔNIO DOS LOPES
CPNJ: 06.172.720/0001-10

Fis. _____
Servidor _____

Folha nº
Proc. nº 008
Rubrica *[assinatura]*

PORTARIA Nº 003/2017- GP

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE SANTO ANTONIO DOS LOPES, Estado do Maranhão, no uso das atribuições que lhe confere a Lei Orgânica do município de Santo Antônio dos Lopes-MA e a Lei Municipal que 'Dispõe sobre a nova Estrutura Organizacional, cria Cargos e dá outras providências'.

RESOLVE

Art. 1º. Nomear ANTONIO ORNY DE OLIVEIRA LIMA, portador de RG 257185458 SSP/SP e CPF 405.009.503-34, para ocupar o cargo de **Secretário Municipal de SAÚDE E SANEAMENTO** do município de Santo Antônio dos Lopes-MA.

Art. 2º. O Secretário Municipal de Saúde será Ordenador de Despesas do Fundo Municipal de Saúde-FUS.

Art. 3º. Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE SANTO ANTONIO DOS LOPES-MA, 02 de Janeiro de 2017.

Emanuel Lima de Oliveira
Emanuel Lima de Oliveira
Prefeito Municipal

CONFERIR COM O ORIGINAL

Certifico que esta fotocopia é reprodução fiel do original que me foi exibido

Em: 27 / 02 / 2019

Marcia Peni
Servidor Responsável