

# PLANO DE CURSO

## PROGRAMA NOVOS CAMINHOS

### RECEPCIONISTA EM SERVIÇOS DE SAÚDE



*Empenho*

*Dedicação*

*Organização*

*Perseverança*

*Crescimento*



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação  
Fundação de Apoio a Escola Técnica

## **Plano do Curso de Recepcionista em Serviços de Saúde**

<b>Título do Curso</b>	<b>Código da Ocupação (CBO)</b>
------------------------	---------------------------------

Recepcionista em Serviços de Saúde

221536

<b>Área Ocupacional</b>	<b>Eixo Tecnológico</b>
-------------------------	-------------------------

Saúde

Ambiente e Saúde

<b>Objetivo do Curso</b>
--------------------------

Formar profissionais capazes de: atuar, recepcionar e atender de forma humanizada, usuários, visitantes, acompanhantes e profissionais de diversas áreas no estabelecimento de saúde.

<b>Nível</b>	<b>Forma de Oferta</b>
--------------	------------------------

Formação Inicial e Continuada ou Qualificação Profissional

Presencial

<b>Descrição da Ocupação (CBO)</b>
------------------------------------

Recepciona e atende clientes, pacientes, usuários e visitantes. Organiza e opera sistemas de documentação de convênios. Facilita o acesso às consultas, exames, admissão e alta hospitalar.

**Diretoria de Formação Inicial e Continuada – DIF**  
Rua Clarimundo de Melo, nº 847 – Quintino – CEP 21311-281  
Tel: (21) 2332-4125 / Fax: (21) 2332-4072  
dif@faetec.rj.gov.br



## 1. Apresentação

No âmbito da educação de Formação Inicial e Continuada Profissional, em seu aspecto global, a FAETEC, através da Diretoria de Formação Inicial e Continuada (DIF), visa preparar o aluno a atuar no mundo do trabalho. Volta-se para a qualificação e requalificação de trabalhadores jovens e adultos, a partir dos 16 anos de idade, a fim de promover seu ingresso e reingresso no mercado de trabalho, preparando o indivíduo para que se dedique a um tipo de atividade profissional na qual, valendo-se de seu esforço, obtenha bom relacionamento, satisfação para si e para a sociedade em que vive.

O Plano do Curso de **Recepcionista em Serviços de Saúde** integra o Eixo Tecnológico de Ambiente e Saúde, onde a metodologia adotada deve envolver análise e solução de problemas, estudo de casos, projetos, pesquisas e outras estratégias que integrem teoria e prática e focalizem o contexto do trabalho, de modo a estimular a percepção analítica e a contextualização de informações, o raciocínio hipotético, a solução de problemas, a apropriação de conhecimentos prévios e a construção de novos valores e saberes.

## 2. Perfil do profissional de Recepcionista em Serviços de Saúde

### 2.1. Competências do profissional de Recepcionista em Serviços de Saúde

- Trabalhar em equipe;
- Exercer liderança;
- Demonstrar criatividade;
- Apresentar dinamismo;
- Saber contornar situações adversas;
- Demonstrar objetividade e flexibilidade para mudanças;
- Atualizar-se e buscar a construção contínua do saber;
- Ter conhecimento básico em sistema hospitalar e/ou área de saúde
- Zelar pela apresentação pessoal
- Ter sigilo no tratamento dos dados e informações do paciente

### 2.2. Habilidades do profissional de Recepcionista em Serviços de Saúde

- Comunicar-se com clareza e assertividade;
- Realizar higienização das mãos;
- Agendar, cadastrar e atualizar usuário;
- Acionar socorro especializado;
- Mediar conflitos nas situações de trabalho.
- Organizar informações e o ambiente de trabalho;
- Observar normas internas de segurança
- Recepcionar clientes e visitantes
- Prestar serviços de apoio às famílias e ao próprio usuário
- Responder a chamadas telefônicas.

## 3. Requisitos de Ingresso

- Idade mínima de 17 anos;
- Ter o Ensino Fundamental Completo;

## 4. Número de Alunos por turma

- Máximo – 22;

Diretoria de Formação Inicial e Continuada – DIF  
Rua Clarimundo de Melo, nº 847 – Quintino – CEP 21311-281  
Tel: (21) 2332-4125 / Fax: (21) 2332-4072  
dif@faetec.rj.gov.br



- M4nimo – 18.

## 5. Organiza4o Curricular

- Carga hor4ria total: 240 h/a;
- Dura4o: 15 semanas
- Forma de oferta: presencial, 4 vezes por semana, com 192 h/a de conte4do espec4fico e 48 h/a **com conte4dos relacionados a Temas Transversais e SSMA.**

## 6. Estrutura Curricular: Recepcionista em Servi4os de Sa4de

	T4PICOS DE ENSINO	CONTE4DO	CARGA HOR4RIA TOTAL	CARGA HOR4RIA SEMANAL	DURA4O
<b>Conte4do Espec4fico</b>  <b>- Visitas T4cnicas na Policl4nica Piquet Carneiro - UERJ</b>	T4cnicas de Recep4o	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento pessoal e telef4nico;</li> <li>• Recep4o e orienta4o de visitantes;</li> <li>• Encaminhamento de pessoas aos setores procurados;</li> <li>• Agenda – utiliza4o e cuidados;</li> <li>• Correspond4ncia-recep4o, protocolo e distribui4o</li> <li>• Atua4o em eventos internos e externos;</li> <li>• Identifica4o de materiais espec4ficos da fun4o.</li> <li>• Liberar exames m4dicos</li> <li>• Fazer contato com conv4nios m4dicos e guias</li> </ul>	<b>192</b>	<b>12</b>	<b>15 Semanas</b>
	T4cnicas de comunica4o e relacionamento interpessoal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprimentos;</li> <li>• Conversa4o;</li> <li>• Perfil do bom profissional;</li> <li>• Comportamento Social;</li> <li>• Trabalho em equipe</li> <li>• Conhecimento b4sico de tecnologia de educa4o</li> <li>• T4cnicas e tipo de atendimento diferenciado (idoso, crian4a, g4nero e educa4o sexual, pessoas com defici4ncia e gestantes).</li> </ul>			
	Recursos instrumentais utilizados pelo recepcionista em Servi4os de Sa4de	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fluxos de entrada e sa4da de documentos;</li> <li>• Protocolo;</li> <li>• Termos e equipamentos mais utilizados no atendimento;</li> <li>• Organiza4o de documenta4o e arquivo.</li> </ul>			
<b>Conte4dos Gerais</b>	Temas Transversais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidade social;</li> <li>• Marketing pessoal;</li> <li>• Conceitos de empreendedorismo;</li> <li>• 4tica profissional;</li> <li>• Conceitos de cidadania; direitos e deveres do</li> </ul>	<b>48</b>	<b>4</b>	



		cidadão		
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Relacionamento interpessoal;</li></ul>		
	Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Introdução ao tema saúde, segurança e meio ambiente;</li><li>• Normas reguladoras e normas técnicas brasileiras;</li><li>• Noções de SESMET e CIPA – Comissão interna de prevenção de acidentes;</li><li>• Noções de prevenção de trabalho em altura, eletricidade e espaço confinado;</li><li>• Identificação e prevenção de risco ambiental;</li><li>• Responsabilidade ambiental;</li><li>• Desenvolvimento sustentável;</li><li>• Noções básicas de prevenção a combate de incêndio</li><li>• Equipamento de proteção coletiva e individual;</li><li>• Saúde e Higiene no trabalho;</li><li>• Primeiros socorros. (Omissão de socorro)- Artigo 135 do Código Penal.</li></ul>		
	Total		240	16

## 7. Metodologia

O curso será ministrado através de aulas expositivas, dinâmicas de grupos, execução de tarefas experimentais da prática laborativa, assim como a resolução de problemas que estimulem a capacitação crítica e criativa dos alunos. Sugere-se que a distribuição das aulas seja executada da seguinte forma:

- Aulas teóricas: 40% da carga horária total do curso
- Aulas práticas: 60% da carga horária total do curso

## 8. Avaliação

### 8.1. Aproveitamento/ Desempenho (Avaliação Quantitativa) – Valor total: 10,0 pontos

- O aluno será avaliado através dos seguintes instrumentos e seus respectivos valores:
- Prova teórica: Visa observar se o aluno conseguiu absorver as definições acerca do conteúdo oferecido. Valor total: 5,0 pontos
- Prova prática: Visa observar se o aluno consegue converter os conhecimentos teóricos oferecidos em competência prática. Valor total: 5,0 pontos

### 8.2. Índice para Aprovação

- Nota final de 6,0, obtida através de média das notas das avaliações práticas e teóricas, em cada componente curricular.
- Frequência mínima de 75% das aulas previstas para o curso em cada componente curricular. A falta será computada considerando-se cada hora/aula ministrada.
- Avaliação em Conselho de Classe dos aspectos da avaliação formativa.

## 9. Indicador

Diretoria de Formação Inicial e Continuada – DIF  
Rua Clarimundo de Melo, nº 847 – Quintino – CEP 21311-281  
Tel: (21) 2332-4125 / Fax: (21) 2332-4072  
dif@faetec.rj.gov.br



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação  
Fundação de Apoio a Escola Técnica

Anotações em Diário de Classe

## 10. Certificado

Ao final do curso, o aluno receberá um **Certificado do Curso de Recepcionista em Serviços de Saúde**.

## 11. Referências bibliográficas:

- BRASIL. DECRETO, Nº 5154/2004 – Diretrizes e Bases da Educação Profissional.
- BRASIL. LDB – Lei de Diretrizes e Bases de Educação Nacional Nº 9394/1996 de 20 de dezembro de 1996.
- BRASIL. LDB- Lei de Diretrizes e Bases de Educação Nacional Nº 11741/2008 de 16 de julho de 2008;
- BRASIL. MEC – PARECER CNE/ CEB Nº 39/2004 – Normas para execução de avaliação, reconhecimento e certificado de Estudos previstos no artigo 41 da Lei 9394/96 (LDB).
- BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização (PNH): documento base para gestores e trabalhadores do SUS. 4.ed.Brasília,DF,2007.
- BRASIL. PORTARIA MEC nº 1005/97 – Programa de Reforma da Educação Profissional.
- CASAS, Alexandre Luzzi Las. Técnicas de Arquivamento, 3.ª Ed. São Paulo: Atlas. 2004.
- CEGALLA, Domingos Paschoal. Novíssima Gramática Portuguesa, 43ª Ed. São Paulo: Cia Editora Nacional. 2000
- CHIAVENATO, Idalberto - Gestão de Pessoas. Ed. Campus: São Paulo, 2007.
- BOISSON, Luiz Fernando: SERRSVALLE, Etienne. A recepcionista na área da saúde: manual de treinamento e reciclagem. Rio de janeiro: Revinter, 2006.
- DELUIZ, Neise. Formação do trabalhador: produtividade e cidadania. Shape Editora, Rio de Janeiro, 2000.
- EDUCAÇÃO PROFISSIONAL: O Debate das Competências – FAT – Fundo de Amparo ao Trabalhador – Brasília, 1997.
- FARJADO, Elias. Práticas Administrativas em Escritório. 1ª Ed. São Paulo: Senac. 2008
- FRANCA, Ana Cristina Limonge. Prática de Recursos Humanos. 1ª Ed. São Paulo: Atlas. 2008

**Diretoria de Formação Inicial e Continuada – DIF**  
Rua Clarimundo de Melo, nº 847 – Quintino – CEP 21311-281  
Tel: (21) 2332-4125 / Fax: (21) 2332-4072  
dif@faetec.rj.gov.br