



SAMU
192

PRODUTO EDUCACIONAL

Proposta de Curso de Capacitação para os
TARMs da Central Estadual do SAMU

PORTO ALEGRE
2020



DISSERTAÇÃO

PROPOSTA PARA IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE CAPACITAÇÃO DOS TELEFONISTAS DA CENTRAL DE REGULAÇÃO DO SAMU ESTADUAL UTILIZANDO TECNOLOGIAS DIGITAIS

ORIENTADORA
Prof.^a Dr.^a Carine Bueira Loureiro

AUTORA
Déborah Sampaio Aragão Saldanha



PROJETO GRÁFICO (*canva.com*)
Déborah Sampaio Aragão Saldanha

SUMÁRIO

1. Introdução - Produto Educacional.....	03
1.1. "Google Sala de Aula".....	04
2. Sequência Didática.....	17
2.1. Módulo 1 - Introdução.....	20
2.2. Módulo 2 - Sistema de Saúde e Rede Hierarquizada de Assistência.....	29
2.3. Módulo 3 - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência.....	40
2.4. Módulo 4 - Papel do Telefonista Auxiliar de Regulação Médica.....	48
2.5. Módulo 5 - Patologias e Sintomatologias Usuais.....	55
2.6. Módulo 6 - Postura Profissional e Humanização.....	64
3. Análise e Avaliação do Produto.....	71
Referências.....	77

INTRODUÇÃO

PRODUTO EDUCACIONAL

O produto de natureza educacional, resultado da pesquisa aqui descrita, é a proposta de um curso de capacitação para os Telefonistas Auxiliares de Regulação Médica (TARMs). Para a realização do curso, foi utilizada a tecnologia "Google Sala de Aula". O material elaborado foi desenvolvido no Mestrado Profissional em Educação Profissional e Tecnológica (ProfEPT) do Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS) e visa orientar os professores na oferta de capacitação para os TARMs. A exposição do curso foi aos profissionais do Núcleo de Educação em Urgências (NEU) e Coordenações do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) Estadual para, posteriormente, a critério da gestão, ser aplicado aos TARMs. Os profissionais do NEU e coordenadores do SAMU foram responsáveis pela avaliação do produto por meio de questionário*.

O itinerário de capacitação foi desenvolvido a partir da utilização da plataforma "Google Sala de Aula" e de aulas presenciais. A descrição do produto educacional será aqui apresentada em três etapas. Na primeira delas, será explicado o funcionamento da plataforma "Google Sala de Aula". Na segunda, está descrita a sequência didática que constitui a capacitação destinada aos TARMs. Na terceira e última etapa, tem-se a análise e avaliação do produto.

*A intenção inicial era avaliar o produto junto aos TARMs. Entretanto, no período de solicitação de autorização institucional para realização da pesquisa, esta foi condicionada à correção de alguns pontos do projeto. Dentre eles, o mais significativo foi a não permissão de avaliação do curso com os TARM, pois para a Direção do Departamento de Regulação Estadual (na qual se situa a Central de Regulação do SAMU), a aplicabilidade do curso é critério de gestão. Dessa forma, foi necessário reformular o projeto e prever a avaliação do curso pelos servidores do NEU e Coordenadores do SAMU, tendo em vista que eles serão os responsáveis pela aplicabilidade ulterior do curso, conforme decisão do gestor.

INTRODUÇÃO PRODUTO EDUCACIONAL

"GOOGLE SALA DE AULA"

O "*Google Sala de Aula*" é um ambiente virtual de aprendizagem que faz parte da modalidade de Educação a Distância (EAD), esta que, por definição trata-se do seguinte:

é uma modalidade de educação na qual professores e alunos estão geograficamente e/ou temporalmente distantes, que se vale de técnicas de comunicação e metodologias adequadas para que a aprendizagem se efetive (MACHADO JÚNIOR, 2008, p. 36).

A EAD se aproxima das circunstâncias reais de inserção profissional por meio das mediações tecnológicas. Estas, por sua vez, consideram a recontextualização dos diferentes tempos e espaços das ações cotidianas dos contextos educativos (CORRÊA, 2007).

O produto educacional foi construído por intermédio da análise das falas dos sujeitos da pesquisa, coletadas através das entrevistas. A investigação dos dados obtidos com as entrevistas forneceu os subsídios para a elaboração do curso, com respaldo do devido referencial teórico.

De acordo com as expectativas da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), esse produto “deve agregar valor social ao mercado de trabalho e à comunidade, focando na profissionalização e no gerenciamento das diversas atividades envolvidas, sejam essas sociais, tecnológicas ou culturais” (SCHÄFER, 2013, p. 9-10).

Sequência didática é definida por Zabala (1998, p.18) como “um conjunto de atividades ordenadas, estruturadas e articuladas para a realização de certos objetivos educacionais, que têm um princípio e um fim conhecidos tanto pelos professores como pelos alunos”. Tem por objetivo, segundo o mesmo autor, intervir com atividades que melhorem a atuação nas aulas, como resultado de um conhecimento mais profundo das variáveis e interferência delas no processo de aprendizagem.

A sequência didática do Curso de Capacitação para os TARMs do SAMU é composta por 06 módulos. Os 04 primeiros referem-se ao previsto na Portaria GM/MS N° 2.048/2002 (BRASIL, 2002). Os últimos 02 módulos foram elaborados a partir das fragilidades e necessidades apontadas pelos gestores e TARM nas entrevistas. As categorias construídas na pesquisa estão contempladas na proposta do curso. A categoria Abertura da Ficha de Atendimento, pensada a partir da análise dos dados da pesquisa, está contemplada em "Papel do Telefonista Auxiliar de Regulação", prevista na Portaria GM/MS N° 2.048/2002.

A organização modular conta com as especificidades de um plano de ensino, tais como: público-alvo, problematização, objetivo geral e objetivos específicos, sugestão da formação profissional do professor de cada módulo, carga horária presencial e EAD, conteúdo programático, procedimentos didáticos, sugestão de atividades avaliativas, bibliografia básica e bibliografia complementar. Conforme Corrêa (2007), o módulo do curso pode conter diferentes unidades que representam capítulos ou estruturas temáticas. As unidades devem conter o título, síntese do que será tratado, introdução, objetivos, texto, atividades, comentários das atividades, bibliografia comentada e indicações de leituras suplementares (CORRÊA, 2007).

As propostas de ensino são aqui entendidas como “um certo número de aulas planejadas e analisadas previamente com a finalidade de observar situações de aprendizagem, envolvendo os conceitos previstos na pesquisa didática” (PAIS, 2002, p. 102). A intenção é que a modalidade semipresencial de EAD, a partir da utilização da plataforma tecnológica do “*Google Sala de Aula*”, ofereça flexibilidade ao curso. Distribuída em carga horária de 42h/a, obrigatórias conforme Portaria Federal GM/MS N° 2.048/2002, e 28h/a adicionais referentes aos dois últimos módulos, o curso totaliza uma carga horária de 70h/a, destas 25h/a de Educação a Distância (EAD) e 45h/a presenciais. De acordo com Corrêa (2007), a estrutura geral da matriz curricular do curso deve refletir a organização da apresentação dos conteúdos. A organização deve ser flexível e adaptada aos contextos e realidades de cada curso (CORRÊA, 2007).

O modelo do Curso de Capacitação na plataforma "*Google Sala de Aula*" está disponível no código da turma "zjzjtts" para consulta do NEU, sempre que for necessário à organização oficial do Curso. Foi criada a conta no Gmail do *Google*, cursotarmrs@gmail.com, disponibilizada ao NEU para construção dos cursos. Incluiu-se também este endereço de e-mail como aluno do modelo do Curso da turma "zjzjtts". A sugestão é que, ao construir o Curso, os materiais das aulas, considerados importantes para uma leitura antecipada, sejam disponibilizados previamente na plataforma "*Google Sala de Aula*".

Os Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) trazem uma gama de funcionalidades para a comunicação, interação, prática educacional, avaliação dos alunos e para planejamento e administração dos cursos (MACHADO JÚNIOR, 2008). A plataforma do "*Google Sala de Aula*" é um ambiente que funciona de forma intuitiva e dispõe de diversos recursos interessantes. É possível, tanto ao professor quanto ao aluno, a instalação no celular do aplicativo "*Google Classroom*", que está disponível para Android e iOS, bem como ter acesso a todas as funcionalidades do Curso pelo "*Google Sala de Aula*". Na Figura 01, demonstra-se o ambiente do mural do "*Google Sala de Aula*".

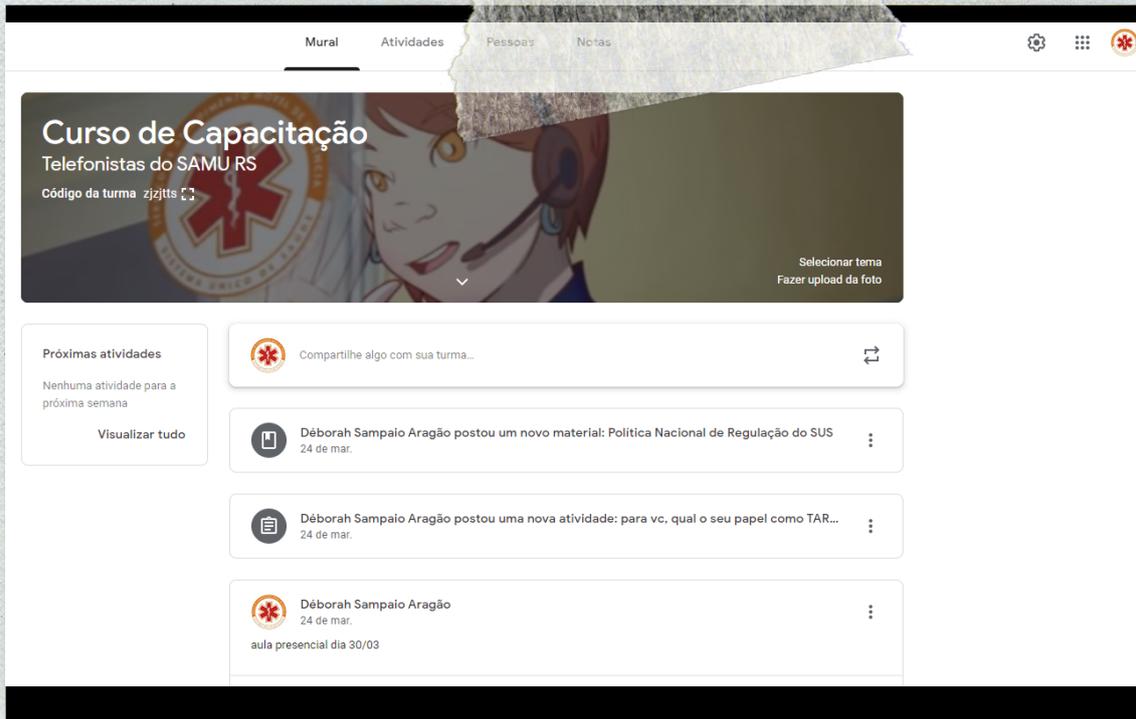


Figura 01 – Sala de aula do *Google Sala de Aula* – o mural
Fonte: Da autora, 2020

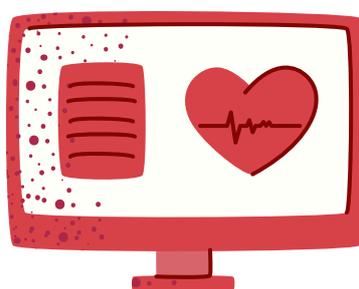
**No link <<https://youtu.be/GCqMTGgDka4>> ou *QR Code* ao lado é possível ter acesso ao conteúdo do vídeo.



A Figura 01, que representa o mural, é a página inicial, na qual o aluno visualiza, na parte do centro, as postagens feitas pelo professor. A aba esquerda da imagem demonstra onde, na plataforma "*Google Sala de Aula*", se podem verificar as tarefas pendentes. Está incluído neste mural, sob código da turma "zjzjtts", um vídeo de boas-vindas aos telefonistas do SAMU ao curso de capacitação. O recurso audiovisual foi construído pela autora deste produto educacional na intenção de exaltar a importância do TARM no SAMU e convidar à capacitação, a fim de um melhor exercício da função.** No ambiente do "*Google Sala de Aula*", por meio do primeiro link superior direito da figura que representa as configurações gerais do sistema, é possível realizar alterações de nomenclatura da turma, redefinir o código desta, permitir aos alunos a possibilidade de postarem informações e comentários no mural, apenas comentários dos discentes ou mesmo a exclusividade por parte dos professores sobre esse tipo de interação. Nas configurações também é possível definir se as atividades no mural serão apresentadas na forma compilada ou com anexos e detalhes. Quanto à avaliação, pode definir o cálculo de notas com o total de pontos, ponderada por categoria ou sem nota final, com a possibilidade de visualização ou não das notas pelos estudantes.

Ao desenvolver materiais didáticos para cursos a distância, é preciso identificar quais são as necessidades e possibilidades tecnológicas de cada contexto de formação das pessoas envolvidas (CORRÊA, 2007). Desse modo, deve-se buscar a utilização da tecnologia para atender as necessidades da prática pedagógica, de acordo com as possibilidades dos sujeitos envolvidos no processo, em vez de buscar o uso idealizado que gera dificuldades e distanciamentos (CORRÊA, 2007). Assim, explorar bem as funcionalidades que o AVA pode oferecer é o primeiro passo para a escolha de atividades mais dinâmicas e condizentes com exigências de aprendizagem tidas pelos telefonistas.

A área das atividades do professor está representada por meio das Figuras 02 e 03. Nestas imagens, percebe-se que é possível organizar o curso por módulos, quantos forem necessários. Nas figuras abaixo optou-se por apresentar a proposta dos 6 módulos que estão detalhados na sequência didática.



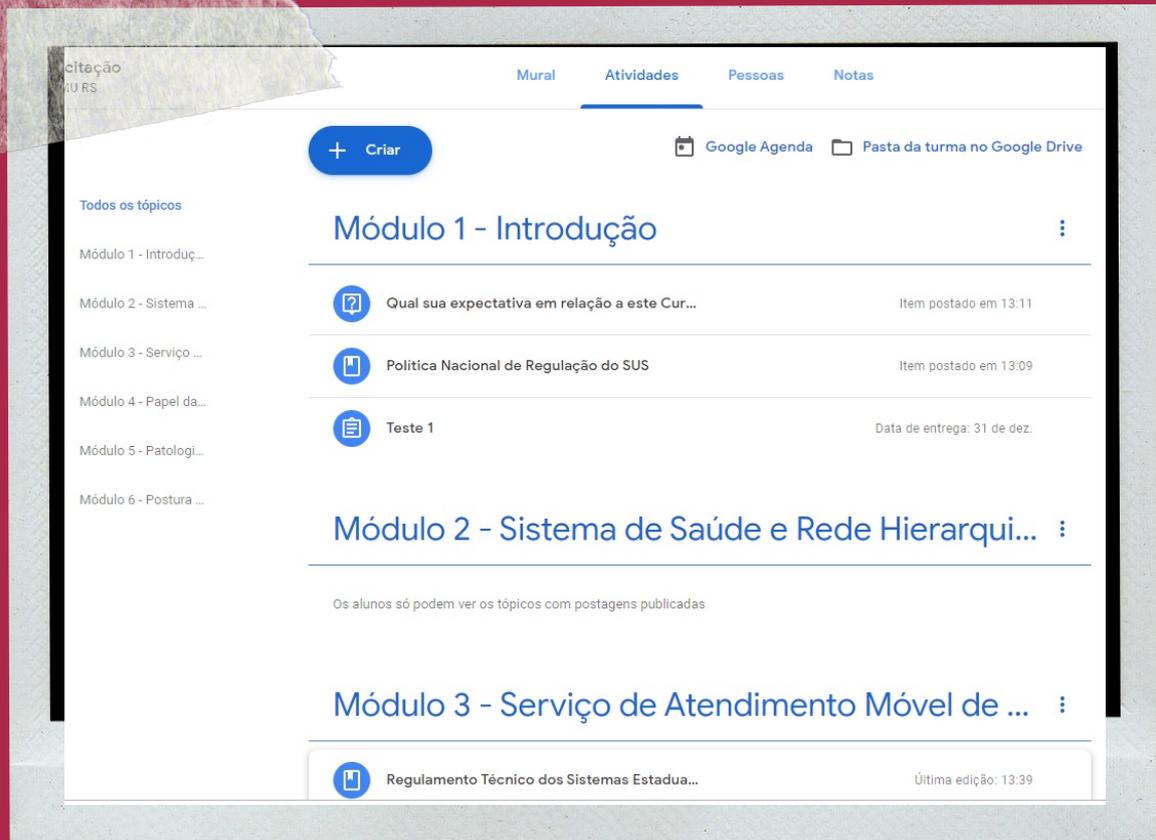


Figura 02 – Sala de aula do *Google Sala de Aula* – aba das atividades do professor com os módulos do curso
Fonte: Da autora, 2020

A Figura 02 ilustra os três módulos iniciais propostos do curso: módulo 1, Introdução; módulo 2, Sistema de Saúde e Rede Hierarquizada de Assistência; e módulo 3, Serviço de Atendimento Móvel de Urgência. No link superior esquerdo "+ criar" da imagem, podem-se incluir mais módulos. O sistema permite anexar documentos, imagens, vídeos, perguntas, etc. Caso seja do interesse do professor, há como estipular data limite para respostas aos exercícios. Na parte superior direita, temos a criação automática do "Google Agenda", que registra as atividades pendentes em uma pasta automática da turma criada no "Google Drive", na qual consolida todos os arquivos disponibilizados no curso.

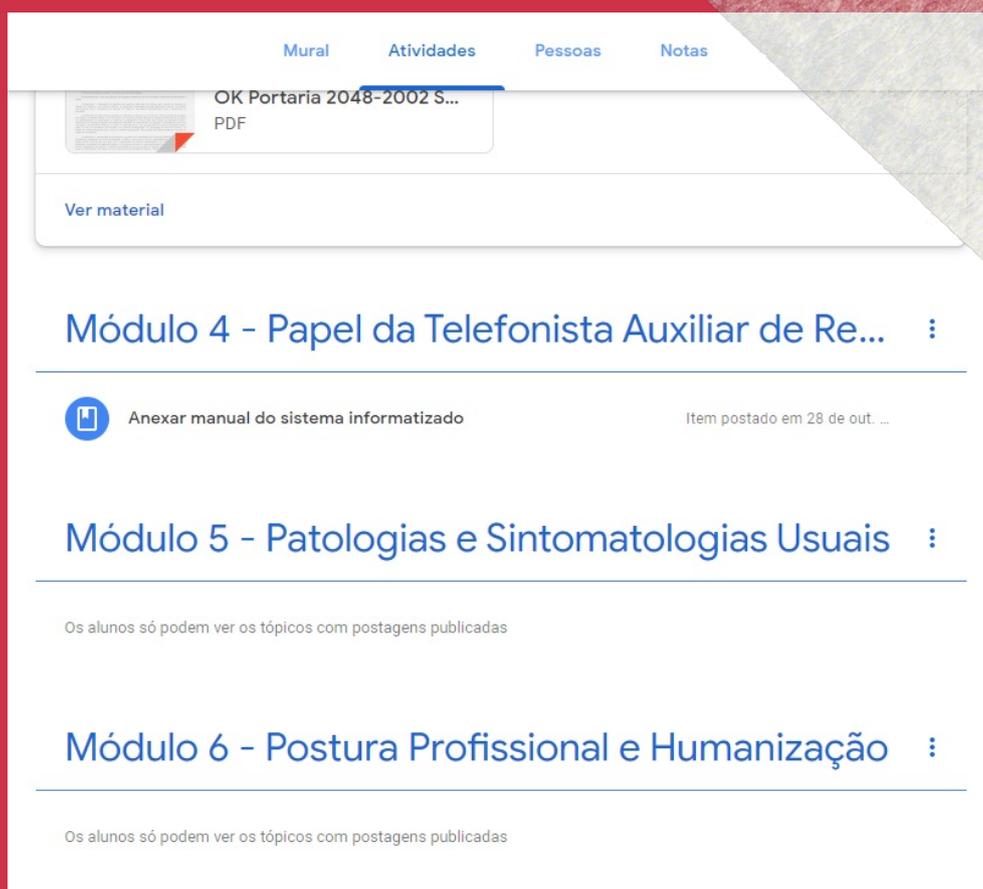


Figura 03 – Sala de aula do Google Sala de Aula – aba das atividades do professor com demais módulos do curso

Fonte: Da autora, 2020

As demais subdivisões propostas para o curso estão na Figura 03: módulos 4, 5 e 6 que são, respectivamente, o Papel do Telefonista Auxiliar de Regulação Médica, Patologias e Sintomatologias Usuais, e Postura Profissional e Humanização. Na próxima Figura 04, está demonstrada a possibilidade de o professor, na aba "atividades", anexar documentos e vídeos para os alunos.

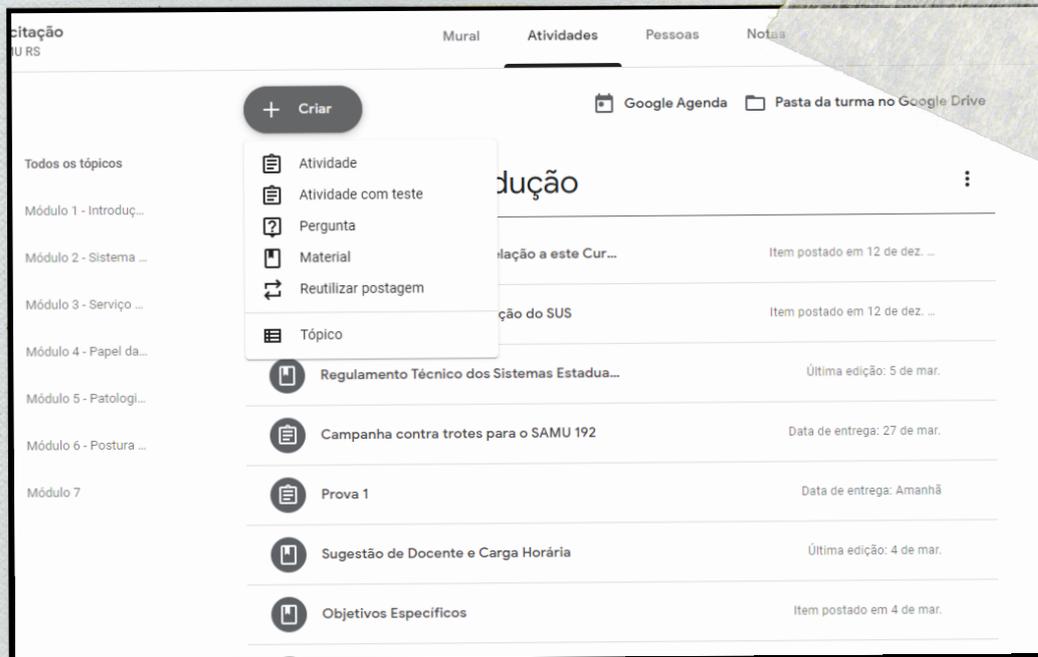
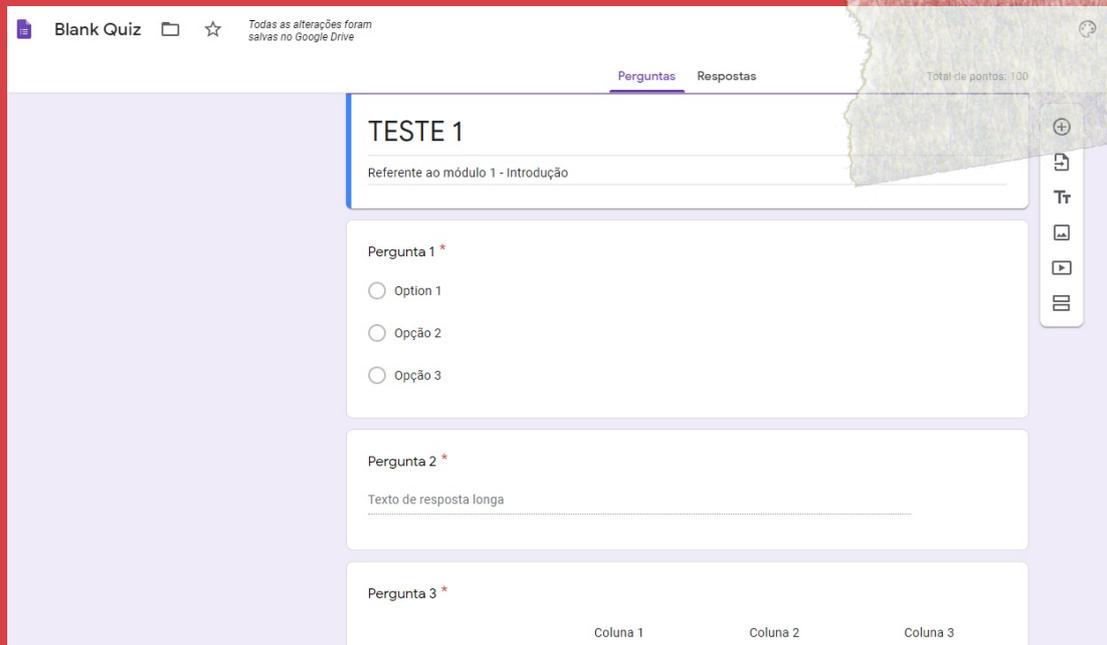


Figura 04 – Sala de aula do Google Sala de Aula – aba das atividades do professor para postagem atividades, perguntas e materiais
Fonte: Da autora, 2020

A Figura 04 demonstra onde, no "Google Sala de Aula", é possível criar atividades com atribuição de pontuações, data de entrega, além de anexar documentos, vídeos, fotos e *links* para os alunos. Optando por criar pergunta, é possível atribuir pontuação, data de entrega e anexar documentos diversos, além dos recursos já mencionados, ativar o *link* a partir do qual os alunos podem responder uns aos outros e podem editar a resposta. Neste último caso, cria-se um *chat* em torno de um problema. Ao escolher postar um material, são anexados documentos, vídeos, fotos e *links* para os alunos, atribuindo um título para o material. Por fim, o espaço permite ainda criar uma atividade com teste. Ao escolher esta forma de atividade, surge um *link* de avaliação utilizando o *Blank Quiz*.



The image shows a screenshot of the Google Blank Quiz interface. At the top, it says "Blank Quiz" and "Todas as alterações foram salvas no Google Drive". There are tabs for "Perguntas" (Questions) and "Respostas" (Answers). The total score is "Total de pontos: 100". The main content area is titled "TESTE 1" and has a subtitle "Referente ao módulo 1 - Introdução". There are three questions:

- Pergunta 1 ***
 - Option 1
 - Opção 2
 - Opção 3
- Pergunta 2 ***
 - Texto de resposta longa
- Pergunta 3 ***
 - Coluna 1
 - Coluna 2
 - Coluna 3

On the right side, there is a vertical toolbar with icons for adding questions, deleting, undo, redo, and a list view.

Figura 05 – Sala de aula do *Google* Sala de Aula – aba das atividades do professor com exemplo de formulário teste
Fonte: Da autora, 2020

O *Blank Quiz*, na Figura 05, é um formulário do *Google* específico para teste que permite a inclusão de perguntas longas, curtas, de múltipla escolha, caixa de seleção ou grades de múltipla escolha. O professor pode atribuir pontos específicos por pergunta e determinar data limite para envio.



Figura 06 – Sala de aula do Google Sala de Aula – aba das atividades dos alunos
Fonte: Da autora, 2020

Para Corrêa (2007), o material escrito para EAD deve ser essencialmente didático e dialógico e precisa ser construído mantendo um forte diálogo com o leitor, que é o aluno. Na Figura 06, é apresentada a área das atividades do aluno. Na imagem, é possível perceber o material anteriormente postado pelo professor, no *link* superior esquerdo, verificando quais os trabalhos passados, espaço para responder aos fóruns, etc.

Na parte superior direita, temos os prazos das atividades automaticamente encaminhadas ao "Google Agenda" e salvas na pasta do "Google Drive" referente à conta logada. Todo o material disponível no módulo do curso permite leitura *online* ou *download* do arquivo. Admite-se ao estudante acessar a plataforma do "Google Sala de Aula" pelo computador ou pelo celular, através do aplicativo "Google Classroom".

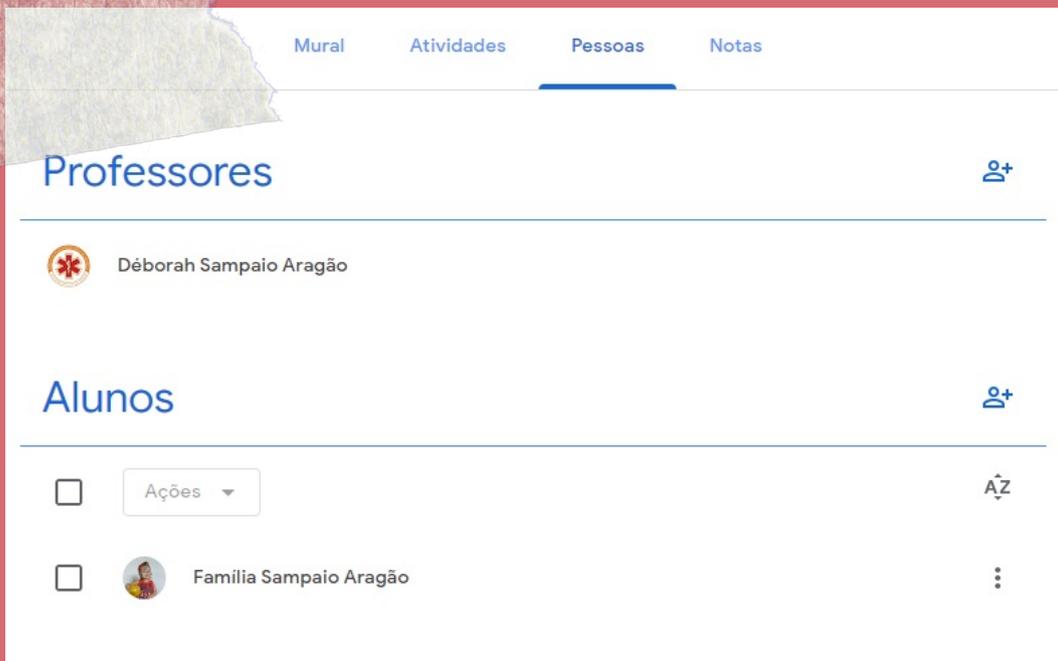


Figura 07 – Sala de aula do Google Sala de Aula – pessoas inscritas na turma dentre professores e alunos
Fonte: Da autora, 2020

O "Google Sala de Aula" permite o gerenciamento dos professores cadastrados no curso e dos alunos matriculados (Figura 07). No *link* superior direito, é possível convidar professores e alunos para compor a plataforma do curso. Os professores adicionados têm acesso liberado para editar o curso como administrador da turma, exceto excluir a turma, que é exclusivo do professor criador da sala de aula.

Curso de Capacitação Telefonistas do SAMU RS		Mural	Atividades	Pessoas	Notas
Classificar pelo sobrenome ▼	Sem data ... para vc, qual o se... de 100	27 de mar. Campanha contra... de 100	Sem data ... Qual sua expectat... de 100	31 de mar. Prova 1 de 100	
Média da turma		100	90		
Carine Loureiro		100 <i>Rascunho</i>		100 <i>Rascunho</i>	
Curso TARM RS		100 <i>Rascunho</i>		Pendente	
Familia Sampaio Aragão		100 Não entregue	90	100 <i>Rascunho</i>	

Figura 08 – Sala de aula do Google Sala de Aula – painel de notas
Fonte: Da autora, 2020

A Figura 08 demonstra como o professor visualiza as notas dos alunos, referentes a todas as atividades propostas e realizadas, de forma detalhada. As notas atribuídas pelo professor, e que ainda não foram enviadas aos alunos, aparecem como rascunho. O docente tem a possibilidade de aplicar filtros, além de possuir a média aritmética ponderada da turma por atividade.

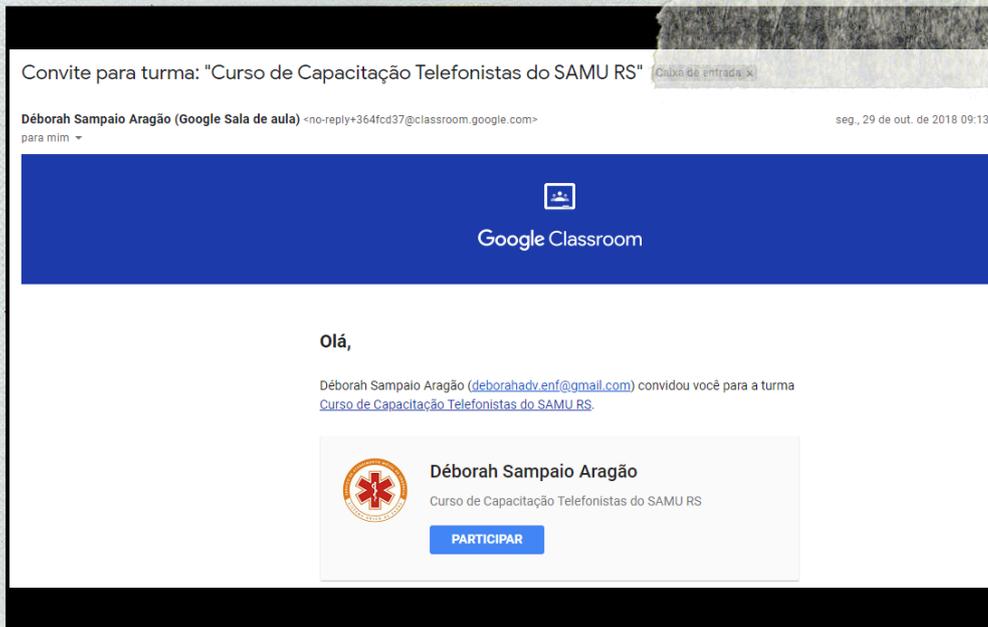


Figura 09 – Sala de aula do *Google Sala de Aula* – convite para participação do Curso de Capacitação
Fonte: Da autora, 2020

Por fim, temos a imagem de como o aluno e/ou professor recebem o convite para participar da turma do curso (Figura 09). Tanto é possível realizar o convite nominalmente, a partir do e-mail do participante, bem como é possível disponibilizar o código da turma aos interessados para acesso à sala de aula do curso.

Este apanhado trata-se apenas de uma demonstração ilustrativa de como é a plataforma "*Google Sala de Aula*". Na apresentação da plataforma aos servidores do NEU e Coordenadores do SAMU, o AVA foi melhor explorado e suas funcionalidades detalhadas.

A seguir, apresentamos cada um dos módulos que compõem a sequência didática do Curso de Capacitação para os TARMs da Central Estadual do SAMU, com os 6 módulos que totalizam 70h/a.

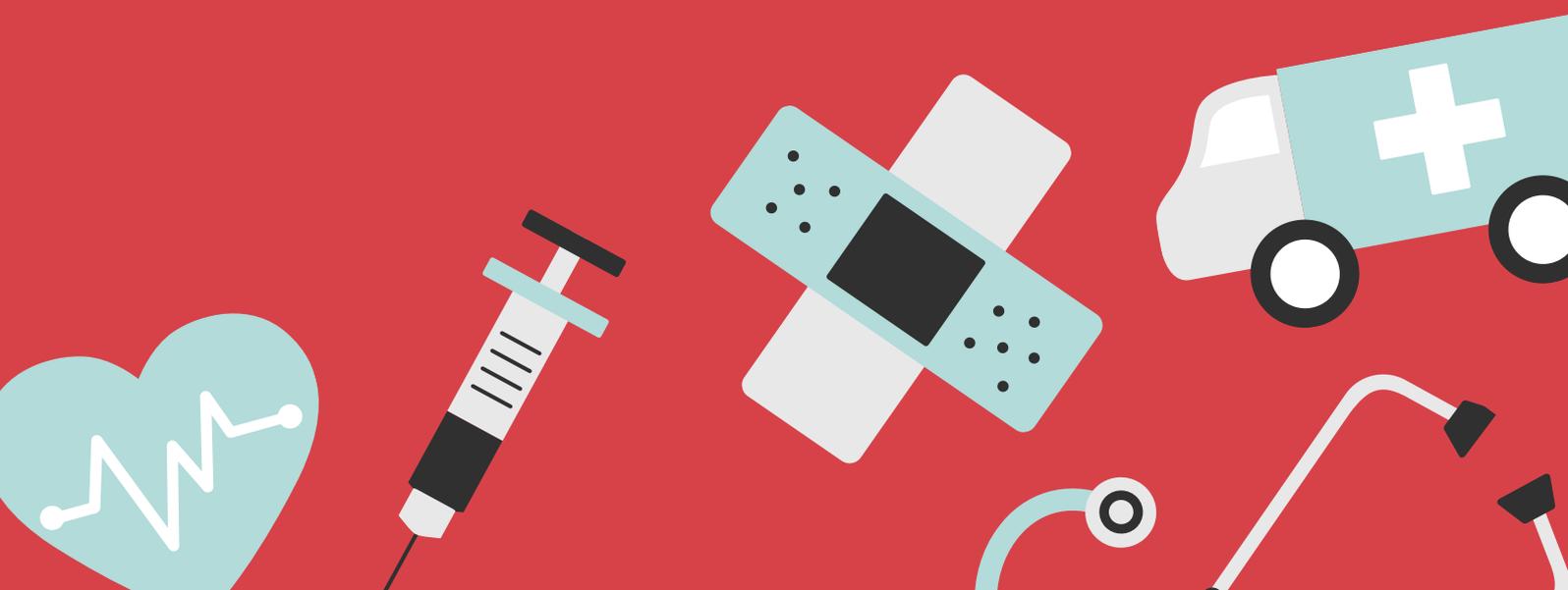


17

CURSO DE CAPACITAÇÃO PARA OS
TARMS DA CENTRAL ESTADUAL DO SAMU

SEQUÊNCIA DIDÁTICA

PARA OS TELEFONISTAS
DO SAMU DO ESTADO DO RS



PROBLEMATIZAÇÃO

O Ministério da Saúde instituiu, em 2004, a Política Nacional de Educação Permanente em saúde, regulamentada na Portaria de Consolidação GM/MS N° 2/2017, como estratégia do SUS para a formação e desenvolvimento de trabalhadores para o setor, visando à formação e capacitação dos profissionais da saúde para atender às reais necessidades populacionais, de acordo com os princípios do SUS (BRASIL, 2017). Especificamente no SAMU, a Educação Continuada está prevista na Portaria GM/MS N° 2.048/2002 e busca, por resultado final, excelência no atendimento a população.

A sequência didática do Curso de Capacitação para os TARMs do SAMU é composta por 06 módulos, nos quais os 04 primeiros referem-se ao previsto na Portaria GM/MS N° 2.048/2002. Os últimos 02 foram criados a partir das fragilidades e necessidades apontadas pelos gestores e TARMs nas análises das entrevistas. Distribuída em carga horária de 42h/a obrigatórias, conforme a Portaria Federal GM/MS N° 2.048/2002, e 28h/a adicionais referentes aos dois últimos módulos. O curso totaliza uma carga horária de 70h/a, destas 25h/a de EAD e 45h/a presenciais.

A categoria Abertura da Ficha de Atendimento criada a partir da análise dos dados da pesquisa está contemplada na proposta do Curso na aula referente ao Papel do Telefonista Auxiliar de Regulação, já que estava prevista na Portaria GM/MS N° 2.048/2002.

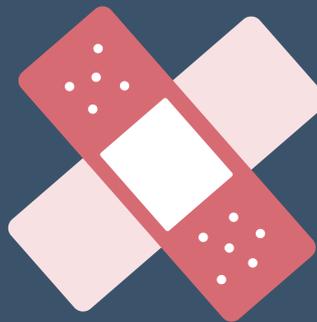
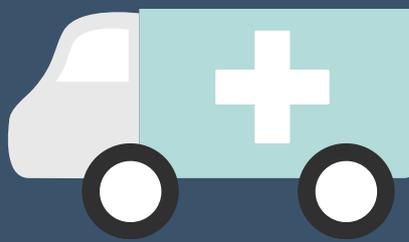
O modelo do Curso de Capacitação na plataforma "Google Sala de Aula" está disponível no código da turma "zjzjtts" para consulta do Núcleo de Educação em Urgências sempre que necessário a organização oficial do Curso. Além disso, foi criada a conta *cursotarmrs@gmail.com* no Gmail do Google e disponibilizada ao NEU para construção dos cursos.

A sugestão é que os materiais didáticos considerados importantes para leitura prévia sejam disponibilizados previamente na plataforma "Google Sala de Aula".

OBJETIVO GERAL DA SEQUÊNCIA DIDÁTICA



CAPACITAR OS TELEFONISTAS DA CENTRAL ESTADUAL DO SAMU PARA A COMPREENSÃO DA ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA REDE DE ATENÇÃO ÀS URGÊNCIAS COMO ARRANJO CAPAZ DE AMPLIAR E QUALIFICAR O ACESSO HUMANIZADO E INTEGRAL AOS USUÁRIOS EM SITUAÇÃO DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA NOS SERVIÇOS DE SAÚDE, DE FORMA ÁGIL E OPORTUNA.



CONTEÚDOS E MÉTODOS

INTRODUÇÃO



MÓDULO 1

Introdução

21

MÓDULO 1

SUGESTÃO DE PROFISSIONAL DOCENTE:

ENFERMEIRO E PSICÓLOGO

CARGA HORÁRIA:

**04 HORAS/AULA PRESENCIAL;
03 HORAS/AULA EAD (PLATAFORMA *GOOGLE* SALA DE AULA).**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- **PROMOVER A REFLEXÃO E A DISCUSSÃO SOBRE O SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS);**
- **QUESTIONAR AS EXPECTATIVAS DO CURSO;**
- **APRESENTAR A PLATAFORMA *GOOGLE* SALA DE AULA.**

CONTEÚDO:

APRESENTAÇÃO DO CURSO E ATIVIDADE DE INTEGRAÇÃO; APRESENTAÇÃO DA PLATAFORMA "*GOOGLE* SALA DE AULA"; PRINCÍPIOS E DIRETRIZES DO SUS; CONTEXTO DA REGULAÇÃO EM SAÚDE NO BRASIL; CONCEITOS DE REGULAÇÃO; POLÍTICA NACIONAL DE REGULAÇÃO DO SUS; ORGANIZAÇÃO DA REGULAÇÃO DO ACESSO NO TERRITÓRIO (ARRANJOS E FLUXOS).

PROCEDIMENTO DIDÁTICO

A aula será desenvolvida através de:

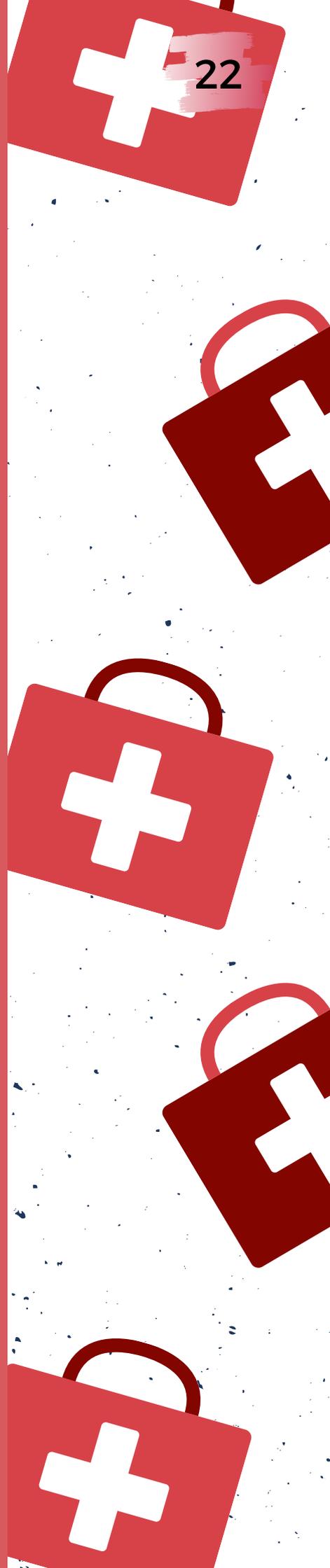
1. Abertura – apresentação dos alunos e professor;
2. Intervenção inicial e reflexiva: levantamento de conhecimentos prévios acerca do tema, inicialmente pela aplicação de um pré-teste, em seguida, por meio de diálogo entre professor e alunos;
3. Aulas expositivas;
4. Discussões em classe sobre temáticas destacadas e a efetiva contribuição para o ambiente de trabalho;
5. Debates no grupo.

Equipamentos úteis: *Data show*, computador, som.

Disponibilizar o vídeo de apresentação do curso na plataforma "Google Sala de Aula", construído na intenção de exaltar a importância do TARM no SAMU e convidar à capacitação para um melhor exercício da função. *Link* <<https://youtu.be/GCqMTGgDka4>>.

Levantamento de conhecimentos prévios acerca do tema, inicialmente pela aplicação de um pré-teste, em seguida, por meio de diálogo entre professor e alunos.

O pré-teste poderá conter 20 questões de múltipla escolha, englobando todo o conteúdo proposto no curso. Após o prazo concedido para resolução das questões, recolhe-se o instrumento e o gabarito.



PROCEDIMENTO DIDÁTICO

As aulas EAD neste primeiro módulo serão posteriores à aula presencial, devido à necessidade de apresentar a plataforma para os alunos aproveitarem adequadamente as funcionalidades do sistema.

Como estratégia de integração, disponibilizar textos na plataforma EAD e solicitar criação de um grupo de *whatsapp*, para discussão deste texto introdutório e questionar o grupo, na aula presencial seguinte, quanto ao interesse de permanecer com o grupo ativo durante a realização do Curso.

Disponibilizar EAD, para apreciação dos interessados, o artigo de dissertação intitulado “Proposta para Implantação de um Sistema de Capacitação dos Telefonistas da Central de Regulação do SAMU Estadual utilizando Tecnologias Digitais”, que trata sobre o que motivou a criação do curso e como surgiram as necessidades dos módulos adicionais





SUGESTÃO DE ATIVIDADES AVALIATIVAS

24

A turma será avaliada continuamente, considerando as diferentes produções realizadas pelos discentes. Contudo, ressalta-se a relevância da participação em aula, do comprometimento com horários, com as leituras, com as entregas de avaliações e demais atividades solicitadas. A saber:

- Assiduidade;
- Desenvolvimento das capacidades de análise, síntese e elaboração pessoal;
- Adequação da expressão oral e escrita;
- Domínio dos conteúdos significativos;
- Atendimento aos compromissos de tempo e apresentação dos estudos e/ou atividades propostas.

Aplicação de uma prova teórica que englobará as questões do pré-teste relativas a esta aula 1, acrescida de questões selecionadas pelo professor deste módulo, a partir das quais será possível verificar os conhecimentos adquiridos.

O professor poderá aplicar a prova presencialmente ao final da aula ou optar por criar dentro do seu módulo, na plataforma "Google Sala de Aula", um teste utilizando o *Blank Quiz* (formulário *Google*), por meio da opção **Atividades>criar>atividades com teste**.



SUGESTÃO DE ATIVIDADES AVALIATIVAS

Ao final de cada módulo, cada aluno fará jus a um dos seguintes conceitos:

Conceito A:

- Demonstra, nas atividades, compreensão e aplicação prática dos conceitos discutidos em aula, relacionando-os aos demais conhecimentos adquiridos no curso.
- Elabora textos e pratica oralidade e verbalização com autoria, clareza e coerência.
- Participa das discussões em aula, demonstrando compreensão dos conceitos.
- Apresenta postura profissional adequada quanto à observação de horários e prazos e respeito aos professores e colegas.

Conceito B:

- Demonstra, nas atividades, compreensão e aplicação prática dos conceitos discutidos em aula, relacionando-os parcialmente aos demais conhecimentos adquiridos no curso.
- Elabora textos e pratica oralidade e verbalização com autoria, clareza e coerência, mas apresenta ainda alguma fragilidade.
- Participa das discussões em aula, demonstrando compreensão dos conceitos.
- Apresenta postura profissional adequada quanto à observação de horários e prazos e respeito aos professores e colegas.

Conceito C:

- Demonstra, nas atividades, compreensão dos conceitos básicos discutidos em aula, no entanto, apresenta dificuldades na aplicação prática e/ou na relação com os demais conhecimentos adquiridos no curso.
- Elabora textos e pratica oralidade e verbalização com autoria, mas apresenta fragilidade na sua clareza e coerência.
- Participa das discussões em aula, entretanto, demonstra dificuldade na compreensão de conceitos.
- Apresenta algumas inadequações na sua postura profissional quanto à observação de horários, prazos ou respeito aos professores e colegas.

Conceito D:

- Demonstra, nas atividades, grande dificuldade na compreensão e/ou na aplicação prática dos conceitos discutidos em aula, não conseguindo relacioná-los aos demais conhecimentos adquiridos no curso.
- Elabora textos e/ou pratica oralidade e verbalização sem clareza e sem coerência, reproduzindo informações.
- Apresenta participação passiva, não sendo possível perceber a compreensão dos conceitos.
- Apresenta grande dificuldade em desenvolver postura profissional quanto à observação de horários e prazos e/ou respeito aos professores e colegas.

Conceito E:

- Será atribuído aos alunos que não obtiverem a frequência mínima em 75% das aulas.
- A recuperação do desempenho será realizada ao longo do curso, de acordo com as atividades propostas.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

26

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.559, de 1º de Agosto de 2008. Institui a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde – SUS. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 04 ago. 2008. Seção 1, p. 48. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=48&data=04/08/2008>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

BRASIL. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. **Regulação em Saúde**. Brasília: CONASS, 2011a. 126 p. (Coleção Para Entender a Gestão do SUS 2011, v. 10). Disponível em: <http://www.conass.org.br/bibliotecav3/pdfs/colecao2011/livro_10.pdf>. Acesso em: 5 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Curso Básico de regulação, controle, avaliação e auditoria no SUS**. 2 ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2011b. 247 p.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 2/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, que trata da consolidação das normas sobre as políticas de saúde do Sistema Único de Saúde. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017a. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 6 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 3/GM/MS, de 28 de setembro de 2017b, que trata da consolidação das normas sobre as redes do Sistema Único de Saúde. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 6 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 3/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, anexo III, livro I, II, III e IV reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências e institui a Rede de Atenção às Urgências no Sistema Único de Saúde – SUS, p. 208, 209, 221 e 222. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017c. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 6 dez. 2019

CASTRO, J. D. de. Regulação em saúde: análise de conceitos fundamentais. **Sociologias**, Porto Alegre, a. 4, n. 7, p. 122-135, jan./jun. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/soc/n7/a05n7.pdf>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

FAVERET FILHO, P.; OLIVEIRA, P. J. de. A universalização excludente: reflexões sobre as tendências do sistema de saúde. **Planejamento e Políticas Públicas**, Brasília, v. 3, p. 139-162, jun. 1990.

GOOGLE. **Plataforma Google Sala de Aula**. For Education, 2019. Disponível em: <https://edu.google.com/intl/pt-BR/products/classroom/?modal_active=none>. Acesso em: 10 dez. 2019

MACHADO, C. V.; BAPTISTA, T. W. de F.; LIMA, L. D. de. O planejamento nacional da política de saúde no Brasil: estratégias e instrumentos nos anos 2000. **Ciência Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.15, n. 5., p. 2367-2382, ago. 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v15n5/v15n5a12.pdf>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

OLIVEIRA, R. R. de; ELIAS, P. E. M. Conceitos de regulação em saúde no Brasil. **Rev. Saúde Pública**, São Paulo, v. 46, n. 3. p. 571-576, 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rsp/v46n3/3741.pdf>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

PAIM, J. S. **O que é SUS**. Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz, 2009. 148 p. (Coleção Temas em Saúde)

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

27

ANDER-EGG, E.; AGUILAR, M. J. **Avaliação de serviços e programas sociais**. Petrópolis: Vozes, 1994

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações adotadas pelas Emendas Constitucionais nos 1/1992 a 90/2015, pelo Decreto Legislativo nº 186/2008 e pelas Emendas Constitucionais de Revisão nºs 1 a 6/1994. 48. ed. Brasília: Centro de Documentação e Informação (CEDI), 2015. 464 p. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/atividadelegislativa/legislacao/Constituicoes_Brasileiras/constituicao1988.html>. Acesso em: 5 dez. 2019.

BRASIL. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 20 set. 1990a. Seção 1, p. 18055. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1990/lei-8080-19-setembro-1990-365093-normaatualizada-pl.html>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

BRASIL. Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde - SUS e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 31 dez. 1990b. Seção 1, p. 25694. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8142.htm>. Acesso em: 5 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Resolução nº 258, de 07 de janeiro de 1991. Aprova a norma operacional BÁSICA/SUS 01/91, constante do anexo I, da presente resolução, que trata da nova política de financiamento do Sistema Único de Saúde (Ementa elaborada pela CDI/MS). **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 10 jan. 1991. Seção 1, p. 641. Disponível em: <http://siops.datasus.gov.br/Documentacao/Resolucao/258_07_01_1991.pdf>. Acesso em: 5 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 234, de 07 de fevereiro de 1992. Editar a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Saúde para 1992 (NOB - SUS/92), conforme texto constante no Anexo I da presente Portaria. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 10 fev. 1992. Seção 1, p. 1584. Disponível em: <http://siops.datasus.gov.br/Documentacao/Portaria/234_07_02_1992.pdf>. Acesso em: 5 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 423, de 24 de Junho de 2002. Aprova, na forma do Anexo desta Portaria, o detalhamento das atribuições básicas inerentes a cada nível do Governo no controle, regulação e avaliação da Assistência à Saúde no SUS. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 27 jun. 2002. Seção 1, p. 97. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=74&data=09/07/2002>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Departamento de Regulação, Avaliação e Controle de Sistemas. **Curso Básico de Regulação, Controle, Avaliação e Auditoria do SUS**. Brasília: Ed. Ministério da Saúde, 2011a.

BRASIL. Decreto nº 7.508, de 28 de junho de 2011. Regulamenta a Lei no 8.080, de 19 de setembro de 1990, para dispor sobre a organização do Sistema Único de Saúde - SUS, o planejamento da saúde, a assistência à saúde e a articulação interfederativa, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 29 jun. 2011b. Seção 1. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/decreto/D7508.htm>. Acesso em: 5 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 2/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, anexo XXVI, institui a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde - SUS, p. 156 e 157. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 6 dez. 2019.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

28

CECILIO, L. C. de O. *et al.* O agir leigo e o cuidado em saúde: a produção de mapas do cuidado. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 30, n. 7, p. 1502-1514, jul. 2014. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v30n7/0102-311X-csp-30-7-1502.pdf>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

CONFERÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE, 8., 1986, [Brasília]. **Relatório final**. [Brasília]: Ministério da Saúde, 1986. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/biblioteca/relatorios/relatorio_8.pdf>. Acesso em: 5 dez. 2019.

FEUERWERKER, L. C. M. **A cadeia do cuidado em saúde**. In: MARINS, J. J. et al. (Org.). Educação, Saúde e Gestão. Rio de Janeiro: Hucitec, 2011.

FIOCRUZ. **A história da saúde pública no Brasil: 500 anos na busca de soluções**. 2016. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=7ouSg6oNMe8&t=100s>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

LEVCOVITZ, E.; LIMA, L. D de; MACHADO, C. V. Política de saúde nos anos 90: relações intergovernamentais e o papel das Normas Operacionais Básicas. **Ciência Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 2, p. 269-291, 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v6n2/7003.pdf>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

LUZ, M. T. Notas sobre as políticas de saúde no Brasil de “transição democrática” – anos 80. *Physis – Revista de Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 77-96, 1991. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/physis/v1n1/04.pdf>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

OLIVEIRA, F. B. de. **Gestão da clínica e clínica ampliada: sistematizando e exemplificando princípios e proposições para a qualificação da assistência hospitalar**. 2008. 114 f. (Mestrado em Saúde Pública) Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: <http://www.saude.sp.gov.br/resources/humanizacao/biblioteca/dissertacoes-e-teses/dissertacao_-_gestao_da_clinica_e_clinica_ampliada_-fiocruz_2008.pdf>. Acesso em: 5 dez. 2019.

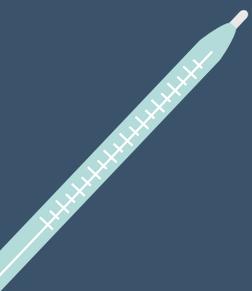
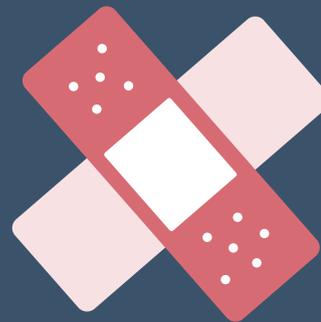
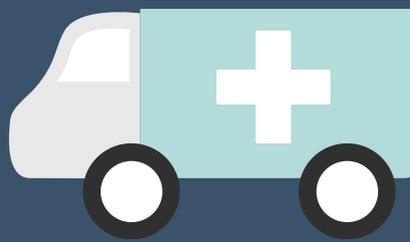
REDETECNOLOGICAUNB. **Traduzindo o SUS - Dra. Lenir Santos e a Lei Complementar 141**. [S.l.: S.n.], 2013. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=ZFoZl1KarOE>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

SÃO PAULO. Conselho de Secretários Municipais de Saúde. **Especial - Grande Conversa debate a gestão compartilhada do SUS nas regiões de saúde do Estado de São Paulo**. [2014]. Disponível em: <<http://www.cosemssp.org.br/noticias/191/especial-grande-conversa-debate-a-gestao-compartilhada-do-sus-nas-regioes-de-saude-do-estado-de-sao.html>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

SILVA, J. M. B. **A gestão do fluxo assistencial regulado no Sistema Único de Saúde**. [S.l.: S.n.], 2008. Disponível em: <https://www.nesc.ufg.br/up/19/o/TEXTO_CURSO_GOIANIA_-_PARA_SALA_DE_AULA.pdf>. Acesso em: 5 dez. 2019.

SOARES, R. de S.; RAUPP, B. Gestão compartilhada: Análise e Reflexões sobre o processo de implementação em uma Unidade de Atenção Primária à Saúde do SUS. **Revista Atenção Primária em Saúde**. Juiz de Fora, v. 12, n. 4, p. 436-447, out./dez. 2009. Disponível em: <<http://aps.ufjf.emnuvens.com.br/aps/article/viewFile/534/268>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

VIANA, A. L. D. A. *et al.* Novas perspectivas para a regionalização da saúde. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 22, n. 1, p. 92-106, jan./jun. 2008. Disponível em: <<http://www6.ensp.fiocruz.br/repositorio/sites/default/files/arquivos/NovasPerspectivas.pdf>>. Acesso em: 5 dez. 2019.



CONTEÚDOS E MÉTODOS

SISTEMA DE SAÚDE E REDE HIERARQUIZADA DE ASSISTÊNCIA

MÓDULO 2

*Módulo 2*SISTEMA DE SAÚDE E REDE
HIERARQUIZADA DE ASSISTÊNCIASUGESTÃO
DE PROFISSIONAL DOCENTE

Enfermeiro

CARGA HORÁRIA

02 horas/aula EAD
(plataforma "Google Sala de
Aula");

08 horas/aula Presencial.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conhecer os conceitos, as portarias, as redes de urgência e as competências dos profissionais;
- Conhecer a organização do sistema de saúde local de acordo com a hierarquia dos serviços e trabalho em equipe.

CONTEÚDOS

Aspectos conceituais das Redes de Atenção à Saúde; Regulação nas Redes de Atenção à Saúde; A Atenção Básica nas RAS e na regulação em saúde no SUS; Rede Atenção às Urgências: SAMU 192, UPA 24h, Portas de Entrada, Leitos de Retaguarda, Linha do AVC, Linha do IAM, Atenção Domiciliar; Parcerias: Brigada Militar, Bombeiros, Polícia Rodoviária Federal, Polícia Rodoviária Estadual, Defesa Civil, Judiciário, Polícia Civil, Imprensa, Ministério Público; Avaliação da necessidade de apoio e comunicação operacional; Estruturação da Rede de Urgência e Emergência no Rio Grande do Sul; Apresentação do Sistema de saúde local e serviços relacionados com a saúde.

PROCEDIMENTO DIDÁTICO

Intervenção Exploratória: observação e descrição dos conceitos utilizados no Sistema de Saúde e nas redes de atenção, por meio de apresentação de *slides* por parte do professor e visualização de vídeos curtos.

A aula será desenvolvida através de:

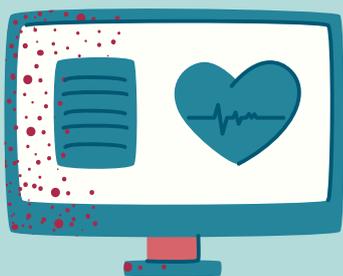
1. Realização de leitura inicial de textos selecionados sobre o sistema e redes de atenção à saúde, disponibilizados previamente na plataforma EAD "Google Sala de Aula";
2. Aulas expositivas;
3. Discussões em classe sobre temáticas destacadas e a efetiva contribuição para o ambiente de trabalho;
4. Debates no grupo.

Equipamentos úteis: *Data show*, computador, som.

Redes de Atenção às Urgências:

1. Conhecer a organização do sistema de saúde local de acordo com a hierarquia dos serviços: rede básica, rede de urgência, considerando as portas de entrada hospitalares e não hospitalares;
2. Saber qual a estrutura e missão de cada serviço;
3. Conhecer horários de funcionamento dos serviços e capacidade instalada.





SUGESTÃO DE ATIVIDADES AVALIATIVAS

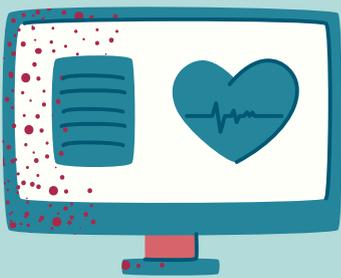
32

A turma será avaliada continuamente, considerando as diferentes produções realizadas pelos discentes. Contudo, ressalta-se a relevância da participação em aula, do comprometimento com horários, com as leituras, as entregas de avaliações e demais atividades solicitadas. A saber:

- Assiduidade;
- Desenvolvimento das capacidades de análise, síntese e elaboração pessoal;
- Adequação da expressão oral e escrita;
- Domínio dos conteúdos significativos;
- Atendimento aos compromissos de tempo e apresentação dos estudos e/ou atividades propostas.

Aplicação de uma prova teórica que englobará as questões do pré-teste relativas a esta aula 2, acrescida de questões selecionadas pelo professor deste módulo, possibilitando ao professor verificar os conhecimentos adquiridos.

O professor poderá aplicar a prova presencialmente ao final da aula ou optar por criar dentro do seu módulo, na plataforma "Google Sala de Aula", um teste utilizando o *Blank Quiz* (formulário *Google*), por meio da opção Atividades>criar>atividades com teste.



SUGESTÃO DE ATIVIDADES AVALIATIVAS

33

Ao final de cada módulo, cada aluno fará jus a um dos seguintes conceitos:

Conceito A:

- Demonstra, nas atividades, compreensão e aplicação prática dos conceitos discutidos em aula, relacionando-os aos demais conhecimentos adquiridos no curso.
- Elabora textos e pratica oralidade e verbalização com autoria, clareza e coerência.
- Participa das discussões em aula, demonstrando compreensão dos conceitos.
- Apresenta postura profissional adequada quanto à observação de horários e prazos e respeito aos professores e colegas.

Conceito B:

- Demonstra, nas atividades, compreensão e aplicação prática dos conceitos discutidos em aula, relacionando-os parcialmente aos demais conhecimentos adquiridos no curso.
- Elabora textos e pratica oralidade e verbalização com autoria, clareza e coerência, mas apresenta ainda alguma fragilidade.
- Participa das discussões em aula, demonstrando compreensão dos conceitos.
- Apresenta postura profissional adequada quanto à observação de horários e prazos e respeito aos professores e colegas.

Conceito C:

- Demonstra, nas atividades, compreensão dos conceitos básicos discutidos em aula, no entanto, apresenta dificuldades na aplicação prática e/ou na relação com os demais conhecimentos adquiridos no curso.
- Elabora textos e pratica oralidade e verbalização com autoria, mas apresenta fragilidade na sua clareza e coerência.
- Participa das discussões em aula, entretanto, demonstra dificuldade na compreensão de conceitos.
- Apresenta algumas inadequações na sua postura profissional quanto à observação de horários, prazos ou respeito aos professores e colegas.

Conceito D:

- Demonstra, nas atividades, grande dificuldade na compreensão e/ou na aplicação prática dos conceitos discutidos em aula, não conseguindo relacioná-los aos demais conhecimentos adquiridos no curso.
- Elabora textos e/ou pratica oralidade e verbalização sem clareza e sem coerência, reproduzindo informações.
- Apresenta participação passiva, não sendo possível perceber a compreensão dos conceitos.
- Apresenta grande dificuldade em desenvolver postura profissional quanto à observação de horários e prazos e/ou respeito aos professores e colegas.

Conceito E:

- Será atribuído aos alunos que não obtiverem a frequência mínima em 75% das aulas.
- A recuperação do desempenho será realizada ao longo do curso, de acordo com as atividades propostas.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

34

BRASIL. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 20 set. 1990a. Seção 1. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm>. Acesso em: 10 dez. 2019.

BRASIL. Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde - SUS e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 31 dez. 1990b. Seção 1. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8142.htm>. Acesso em: 10 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 423, de 24 de Junho de 2002. Aprova, na forma do Anexo desta Portaria, o detalhamento das atribuições básicas inerentes a cada nível do Governo no controle, regulação e avaliação da Assistência à Saúde no SUS. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 27 jun. 2002. Seção 1, p. 97 Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=74&data=09/07/2002>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Regulação, Avaliação e Controle de Sistemas. **Diretrizes para a implantação de complexos reguladores**. Brasília: Ed. Ministério da Saúde, 2006. 68 p. (Série A. Normas e Manuais Técnicos) (Série Pactos pela Saúde, 2006, v. 6). Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/webpacto/volumes/06.pdf>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.559, de 1º de agosto de 2008. Institui a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde - SUS. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 04 ago. 2008. Seção 1, p. 48. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=48&data=04/08/2008>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 664, de 12 de Abril de 2012. Aprova o Protocolo Clínico e Diretrizes Terapêuticas - Trombólise no Acidente Vascular Cerebral Isquêmico Agudo. Disponível em: <http://bvms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2012/PRT0664_12_04_2012.html>. Acesso em: 9 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 354, de 10 de Março de 2014. Publica a proposta de **Projeto de Resolução "Boas Práticas para Organização e Funcionamento de Serviços de Urgência e Emergência"** Disponível em: <http://bvms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2014/prt0354_10_03_2014.html>. Acesso em: 9 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. **Curso Básico de Regulação no SUS**. 3. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2015.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 1/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, que trata da consolidação das normas sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde, a organização e o funcionamento do Sistema Único de Saúde. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017a. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 6 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 1/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, título IV, capítulo I, aprova critérios e parâmetros para o planejamento e programação de ações e serviços de saúde no âmbito do SUS, p. 08 e 09. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017b. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 6 dez. 2019.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

35

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 3/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, anexo III, livro II, título IV e anexo 10 a 12 do anexo III e Portaria de Consolidação nº 6/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, título VIII, capítulo II, seção IV e V e anexo LXV a LXVIII, redefine as diretrizes de modelo assistencial e financiamento de UPA 24h de Pronto Atendimento como Componente da Rede de Atenção às Urgências, no âmbito do Sistema Único de Saúde, p. 213, 214, 228, 229, 617 a 619 e 701. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017j. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 6 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 3/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, anexo III, livro II, título II e anexo 3 do anexo III e Portaria de Consolidação nº 6/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, título VIII, capítulo II, seção VI a VIII e anexo LXXIX a LXXXII, define as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências, p. 211 a 213, 226, 619, 620 e 703. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017k. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 6 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 3/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, anexo 5 a 7 do anexo III e Portaria de Consolidação nº 6/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, título VIII, capítulo II, seção IX, institui o veículo motocicleta - motolância como integrante da frota de intervenção do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência em toda a Rede SAMU 192 e define critérios técnicos para sua utilização, p. 227, 228 e 621. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017l. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 6 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 3/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, anexo III, livro II, título II, capítulo II e anexo 4 do anexo III, estabelece as atribuições das centrais de regulação médica de urgências e o dimensionamento técnico para a estruturação e operacionalização das Centrais SAMU-192, p. 212, 213 e 226. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017m. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 6 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 3/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, anexo III, livro II, título I, capítulo I, II e VI; anexo 2 do anexo III e Portaria de Consolidação nº 6/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, título VIII, capítulo II, seção I, organiza o Componente Hospitalar da Rede de Atenção às Urgências no âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS, p. 209, 211, 225, 615 e 616. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017n. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 6 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 3/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, anexo II, institui, no âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS, a Rede Cegonha, p. 197 a 208. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017o. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 6 dez. 2019.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

36

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 2/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, que trata da consolidação das normas sobre as políticas de saúde do Sistema Único de Saúde. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017c. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 6 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 2/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, anexo XXVI, institui a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde – SUS, p. 156 e 157. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017d. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 6 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 3/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, capítulo I, artigo 2º e anexo I, estabelece diretrizes para a organização da Rede de Atenção à Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde - SUS, p. 192 a 197. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017e. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 6 dez. 2019

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 3/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, anexo III, livro I, II, III e IV, reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências e institui a Rede de Atenção às Urgências no Sistema Único de Saúde – SUS, p. 208, 209, 221 e 222. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017f. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 6 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 3/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, anexo III, livro II, título XI e anexo 22 e 23 do anexo III e Portaria de Consolidação nº 6/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, título VIII, capítulo II, seção XI, estabelece a organização dos Cuidados Prolongados para retaguarda à Rede de Atenção às Urgências e Emergências – RUE, p. 219 a 221, 233, 234, 621 e 622. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017g. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 6 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 3/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, anexo III, livro II, título VIII e anexo 18 a 21 do anexo III e Portaria de Consolidação nº 6/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, título VIII, capítulo II, seção X e anexo LXXXVIII, dispõe sobre os critérios de habilitação dos estabelecimentos hospitalares como Centro de Atendimento de Urgência aos Pacientes com Acidente Vascular Cerebral (AVC), no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), institui o respectivo incentivo financeiro e aprova a Linha de Cuidados em AVC, p. 217 a 219, 231 a 233, 621 e 708. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017h. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 6 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 3/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, anexo III, livro II, título IX e Portaria de Consolidação nº 6/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, título III, capítulo I, seção XIII e anexos XIII a XVI, aprova a Linha de Cuidado do Infarto Agudo do Miocárdio e o protocolo de Síndromes Coronarianas agudas, p. 219, 581, 582, 640 a 643. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017i. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 6 dez. 2019.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

37

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 3/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, anexo IV, institui, no âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS, a Rede de Atenção à Saúde das Pessoas com Doenças Crônicas, p. 234 a 250. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017p. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 10 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 3/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, anexo V, institui, no âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS, a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS), p. 250 a 260. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017q. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 10 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 3/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, anexo VI, institui, no âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS, a Rede de Cuidados à Pessoa com Deficiência, p. 261 a 274. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017r. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 10 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 3/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, anexo VII, institui, no âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS, as Redes Estaduais de Assistência à Saúde do Idoso, p. 274. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017s. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 10 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 3/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, anexo VIII, institui, no âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS, as Redes Estaduais de Assistência a Queimados, p. 274 a 277. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017t. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 10 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 3/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, anexo IX, institui, no âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS, a Rede Nacional de Prevenção da Violência e Promoção da Saúde, p. 277 a 278. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017u. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 10 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 5/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, título IV, capítulo III e Portaria de Consolidação nº 6/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, título III, capítulo II, seção V e anexo XXVIII, que redefine a Atenção Domiciliar no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) e atualiza as equipes habilitadas, p. 386 a 388, 586 e 654 a 659. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017v. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 6 dez. 2019.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

38

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 6/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, que trata da consolidação das normas sobre o financiamento e a transferência dos recursos federais para as ações e os serviços de saúde do Sistema Único de Saúde. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017w. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 6 dez. 2019.

FLEURY, S. M. T.; OUVENEY, A. M. **Gestão de Redes**: a estratégia de regionalização da política de saúde. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2007.

FRANCO, C. M.; FRANCO, T. B. **Linhas do cuidado integral**: uma proposta de organização da rede de saúde. [2010] Disponível em: <http://www.saude.sp.gov.br/resources/humanizacao/homepage/acesso-rapido/formacao-tecnica-em-acolhimento-na-atencao-basica/passo_a_passo_linha_de_cuidado.pdf>. Acesso em: 5 dez. 2019.

MAGALHÃES JUNIOR, H. M. **Regulação assistencial**: a busca de novas ferramentas no SUS para enfrentar o desafio de garantir a assistência com equidade. *Pensar BH Política Social*, Belo Horizonte, n. 2, fev./abr. 2002.

MAGALHÃES JUNIOR, H. M. **As redes regionais temáticas de atenção à saúde**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2012.

MARQUES, Z. F. A.; GARIGLIO, M. T. **A Regulação como estratégia para a gestão do Sistema de Saúde**. Belo Horizonte: [s.n.], 2002.

MENDES, E. V. **Os sistemas de serviços de saúde**: o que os gestores deveriam saber sobre essas organizações complexas. Fortaleza: Ed. Escola de Saúde Pública do Ceará, 2002.

MENDES, E. V. **As Redes de Atenção à Saúde**. 2. ed. Brasília: **Organização Pan-Americana de Saúde**, 2011. 549 p. Disponível em: <<http://www.telessaude.mt.gov.br/Arquivo/Download/2053>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

SANTOS, F. P. dos; MERHY, E. E. A regulação pública da saúde no Estado brasileiro – uma revisão. **Interface - Comunic, Saúde, Educ**, São Paulo, v. 9, n.18, p. 25-41, jan./jun. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.org/pdf/icse/v10n19/a03v1019.pdf>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

SILVA, S. F. da; MAGALHÃES JUNIOR, H. M. **Redes de Atenção à Saúde**: importância e conceitos. In: SILVA, S. F. da (Org.). **Redes de Atenção à Saúde no SUS: o pacto pela saúde e redes regionalizadas de ações e serviços de saúde**. Campinas, SP: IDISA: CONASEMS, 2008. p. 69-86.

VILARINS, G. C. M.; SHIMIZU, H. E.; GUTIERREZ, M. M. U. **A regulação em saúde**: aspectos conceituais e operacionais. *Saúde em Debate*, Rio de Janeiro, v. 36, n. 95, p. 640-647, out./dez. 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-11042012000400016>. Acesso em: 5 dez. 2019.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

39

AGRANOFF, R.; LINDSAY, V. A. **Intergovernmental management: perspectives from human services problem solving at the local level.** *Public Administration Review*, [S.l.], v. 43, n. 3, p. 227-237, May/Jun. 1983.

BARBOZA, T. A. V.; FRACOLLI, L. A. A utilização do "fluxograma analisador" para a organização da assistência à saúde no Programa Saúde da Família. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 21, n. 4, ago. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v21n4/06.pdf>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

BRAGA, E.C. Critérios de suficiência para análise de redes assistenciais [minuta]. Exposição de Motivos. **Consulta Pública 2006; 26.** Rio de Janeiro: Agência Nacional de Saúde Suplementar, 2006.

BRASIL. Conselho de Secretários de Saúde. **Regulação em saúde.** Brasília: CONASS, 2011. (Coleção Para Entender a Gestão do SUS, v. 10). Disponível em: <http://www.conass.org.br/bibliotecav3/pdfs/colecao2011/livro_10.pdf>. Acesso em: 5 dez. 2019.

BRASIL. Decreto nº 7.508, de 28 de junho de 2011. Regulamenta a Lei no 8.080, de 19 de setembro de 1990, para dispor sobre a organização do Sistema Único de Saúde - SUS, o planejamento da saúde, a assistência à saúde e a articulação interfederativa, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 29 jun. 2011c. Seção 1. p. 1. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/decreto/D7508.htm>. Acesso em: 5 dez. 2019.

GIOVANELA, L. Redes integradas, programas de gestão clínica e generalista coordenador: análise das reformas recentes do setor ambulatorial na Alemanha. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 1, p. 1081-1096, 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v16s1/a40v16s1.pdf>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

HARTZ, Z. M. de A; CONTANDRIOPOULOS, A. P. Integralidade da atenção e integração de serviços de saúde: desafios para avaliar a implantação de um "sistema sem muros". **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 20, p. 5331-5336, 2004. Suplemento 2. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v20s2/26.pdf>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

MAGALHÃES JÚNIOR., H. M. **O desafio de construir e regular redes públicas com integralidade em sistemas privado-dependentes: a experiência de Belo Horizonte.** 2006. 211f. Tese (Doutorado em Saúde Coletiva) Faculdade de Ciências Médicas, Universidade de Campinas, Campinas, 2006. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?view=vtls000388108>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

MENDES, E. V. **Revisão bibliográfica sobre redes de atenção à saúde.** Belo Horizonte: Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais, 2007.

MENDES, E. V. **A APS nas Redes de Atenção à Saúde por Eugênio Vilaça Mendes - Parte 1.** 2012. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=_U9Yx02xwgA&index=1&list=PLQ2Ue6m-QUZI0IQ500NMlqXN2rg_EHUwir>. Acesso em: 5 dez. 2019.

NASCIMENTO, A. A. M. *et al.* Regulação em Saúde: Aplicabilidade para Concretização do Pacto de Gestão de SUS. **Cogitare Enfermagem**, Curitiba, v. 14, n. 2, p. 346-352, abr./jun. 2009. Disponível em: <<http://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/15628/10399>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

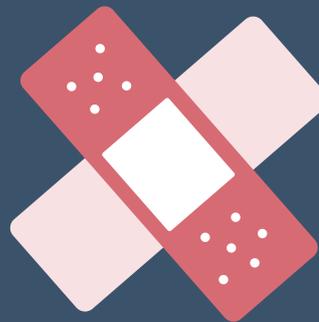
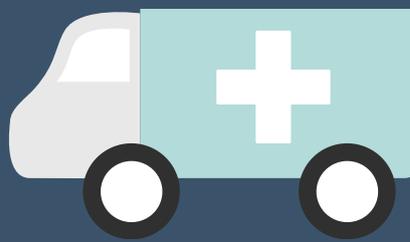
OPAS. Organización Panamericana de La Salud. **Informe Dawson sobre el futuro de losserviciosmedicos y afines, 1920:** Informe provisional presentado al Ministerio de Salud de la Gran Bretaña en 1920 por el Consejo Consultivo de Servicios Médicos y Afines. Washington, EUA: OPAS, 1964. (Publicación científica, n0 93). Disponível em: <<http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/1133/42178.pdf?sequence=1&isAllowed=y%20>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

ROSEN, R.; HAM, C. Atención integrada: enseñanzas de evidencia y experiencia. Informe del Seminario Anual de Salud 2008 Sir Roger Bannister. **Revista de Innovación Sanitaria y Atención Integrada**, [S.l.], v. 1, n. 2, 2008.

SABER Tecnologias Educacionais e Sociais. **Política Nacional de Atenção Básica - PNAB:** uma revisão. 2015. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=hBcX-qx3VAk>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

SOUZA, E. C. F. *et al.* **Acesso e acolhimento na atenção básica:** uma análise da percepção dos usuários e profissionais de saúde. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 24, p. S100-S110, 2008. Suplemento 1. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v24s1/15.pdf>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

UMPIERRE, R. N. Seminário 1: **Regulação e Redes de Atenção na APS.** 2014. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=hwJivv10eJ4>>. Acesso em: 5 dez. 2019.



CONTEÚDOS E MÉTODOS

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

MÓDULO 3



SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

41

MÓDULO 3

1

SUGESTÃO DE PROFISSIONAL DOCENTE

Enfermeiro e médico

2

CARGA HORÁRIA

08 horas/aula EAD (plataforma "Google Sala de Aula");
10 horas/aula Presencial.

3

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Apresentar as Legislações federais e estaduais do SAMU, as normativas internas da Central de Regulação do SAMU e compreender seus conceitos;
- Desenvolver os conceitos das Portarias e notas técnicas, a regulação médica das urgências e os fluxos da central de regulação;
- Definir o papel do médico regulador de urgência e os fluxos da central de regulação;
- Orientar os telefonistas no que compete ao serviço de regulação e as normas técnicas do SAMU RS e legislações vigentes da gestão e da rede de urgência.

4

CONTEÚDOS

Estruturação do Complexo Regulador e das Centrais de Regulação; Apresentação do serviço de atendimento pré-hospitalar móvel (APH móvel); O que é o SAMU?; A regulação médica das urgências: perfis e competências da equipe; Conceituação de urgência; Avaliação multifatorial do grau de urgência; Classificação das urgências em níveis; Declaração de Lisboa; Transferências e transporte inter-hospitalar; Conhecimento da legislação do SAMU e normas técnicas; Apresentação das rotinas, fluxos e protocolos do serviço, do sistema de saúde e das estruturas de comunicação.

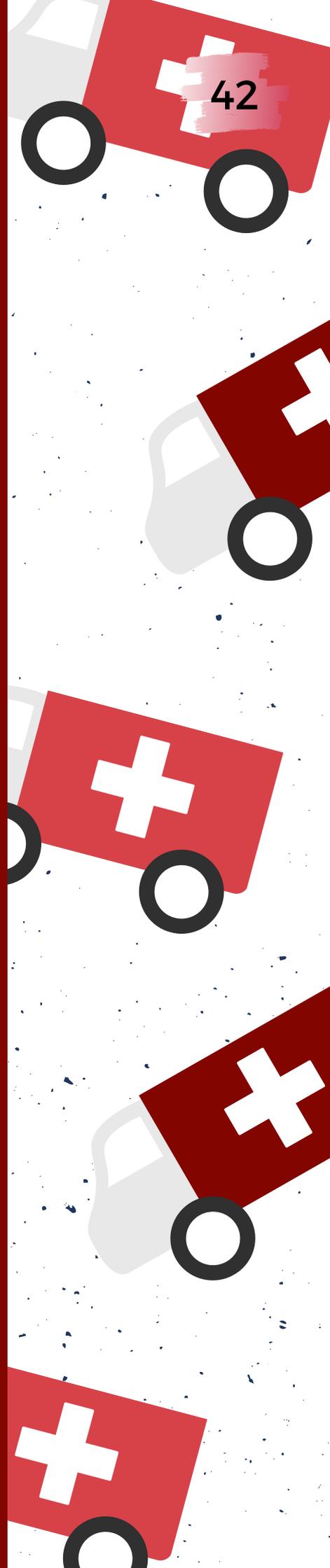
PROCEDIMENTO DIDÁTICO

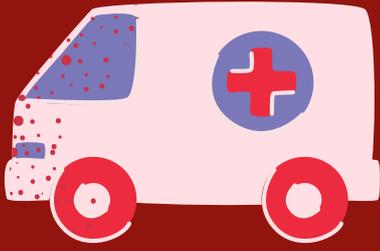
Intervenção Exploratória: observação e descrição dos conceitos do SAMU, de urgência e conhecimento da legislação, por meio de apresentação de *slides* por parte do professor e visualização de vídeos curtos.

A aula será desenvolvida através de:

1. Leituras de textos especificados, disponibilizados previamente na plataforma EAD "Google Sala de Aula";
2. Aulas expositivas;
3. Discussões em classe sobre temáticas destacadas e a efetiva contribuição para o ambiente de trabalho;
4. Debates no grupo.

Equipamentos úteis: *Data show*, computador, som.





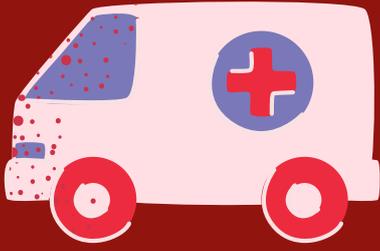
SUGESTÃO DE ATIVIDADES AVALIATIVAS

A turma será avaliada continuamente, considerando as diferentes produções realizadas pelos discentes. Contudo, ressalta-se a relevância da participação em aula, do comprometimento com horários, com as leituras, as entregas de avaliações e demais atividades solicitadas. A saber:

- Assiduidade;
- Desenvolvimento das capacidades de análise, síntese e elaboração pessoal;
- Adequação da expressão oral e escrita;
- Domínio dos conteúdos significativos;
- Atendimento aos compromissos de tempo e apresentação dos estudos e/ou atividades propostas.

Aplicação de uma prova teórica que englobará as questões do pré-teste relativas a esta aula 3, acrescida de questões selecionadas pelo professor deste módulo, a partir das quais será possível verificar os conhecimentos adquiridos.

O professor poderá aplicar a prova presencialmente ao final da aula ou optar por criar dentro do seu módulo, na plataforma "Google Sala de Aula", um teste utilizando o *Blank Quiz* (formulário *Google*), por meio da opção Atividades>criar>atividades com teste.



SUGESTÃO DE ATIVIDADES AVALIATIVAS

Ao final de cada módulo, cada aluno fará jus a um dos seguintes conceitos:

Conceito A:

- Demonstra, nas atividades, compreensão e aplicação prática dos conceitos discutidos em aula, relacionando-os aos demais conhecimentos adquiridos no curso.
- Elabora textos e pratica oralidade e verbalização com autoria, clareza e coerência.
- Participa das discussões em aula, demonstrando compreensão dos conceitos.
- Apresenta postura profissional adequada quanto à observação de horários e prazos e respeito aos professores e colegas.

Conceito B:

- Demonstra, nas atividades, compreensão e aplicação prática dos conceitos discutidos em aula, relacionando-os parcialmente aos demais conhecimentos adquiridos no curso.
- Elabora textos e pratica oralidade e verbalização com autoria, clareza e coerência, mas apresenta ainda alguma fragilidade.
- Participa das discussões em aula, demonstrando compreensão dos conceitos.
- Apresenta postura profissional adequada quanto à observação de horários e prazos e respeito aos professores e colegas.

Conceito C:

- Demonstra, nas atividades, compreensão dos conceitos básicos discutidos em aula, no entanto, apresenta dificuldades na aplicação prática e/ou na relação com os demais conhecimentos adquiridos no curso.
- Elabora textos e pratica oralidade e verbalização com autoria, mas apresenta fragilidade na sua clareza e coerência.
- Participa das discussões em aula, entretanto, demonstra dificuldade na compreensão de conceitos.
- Apresenta algumas inadequações na sua postura profissional quanto à observação de horários, prazos ou respeito aos professores e colegas.

Conceito D:

- Demonstra, nas atividades, grande dificuldade na compreensão e/ou na aplicação prática dos conceitos discutidos em aula, não conseguindo relacioná-los aos demais conhecimentos adquiridos no curso.
- Elabora textos e/ou pratica oralidade e verbalização sem clareza e sem coerência, reproduzindo informações.
- Apresenta participação passiva, não sendo possível perceber a compreensão dos conceitos.
- Apresenta grande dificuldade em desenvolver postura profissional quanto à observação de horários e prazos e/ou respeito aos professores e colegas.

Conceito E:

- Será atribuído aos alunos que não obtiverem a frequência mínima em 75% das aulas.
- A recuperação do desempenho será realizada ao longo do curso, de acordo com as atividades propostas.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

45

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.048, de 05 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 12 nov. 2002a. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048_05_11_2002.html>. Acesso em: 5 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência a Saúde. **Modelo de regimento para regulamentar o funcionamento das centrais de regulação**. Brasília: Ed. Ministério da Saúde, 2002b.

BRASIL. Decreto nº 5.055, de 27 de abril de 2004. Institui o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, em Municípios e regiões do território nacional, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 28 abr. 2004a. Seção 1, p. 1. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2004/decreto-5055-27-abril-2004-531808-publicacaooriginal-13848-pe.html>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.657, de 16 de dezembro de 2004. Estabelece as atribuições das centrais de regulação médica de urgências e o dimensionamento técnico para a estruturação e operacionalização das Centrais SAMU-192. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 17 dez. 2004b. Seção 1, p. 76. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2004/prt2657_16_12_2004.html>. Acesso em: 17 out. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Especializada. **Regulação médica das urgências**. Brasília: Ed. Ministério da Saúde, 2006. (Série A. Normas e Manuais Técnicos). Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/regulacao_medica_urgencias.pdf>. Acesso em: 17 out. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. Departamento de Regulação, Avaliação e Controle de Sistemas – DRAC. **Diretrizes para a implantação de Complexos Reguladores**. 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2010. 68 p. (Série A. Normas e Manuais Técnicos, Série Pactos pela Saúde 2006, v. 6). Disponível em: <<http://www.saude.mppr.mp.br/arquivos/File/volume6.pdf>>. Acesso em: 5 dez. 2019.

BRASIL. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. **Regulação em saúde**. Brasília: CONASS, 2011a. 126p. (Coleção Para Entender a Gestão do SUS,10). Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/para_entender_gestao_sus_v.10.pdf>. Acesso em: 12 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Resolução nº 443, de 9 de junho de 2011. Aprova a conformação da rede de urgência e emergência (RUE) articulada a todas as redes de atenção presentes no território. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 18 jul. 2011b. Seção 1, p. 61. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2011/res0443_09_06_2011.html>. Acesso em: 12 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Especializada. **Manual Instrutivo da Rede de Atenção às Urgências e Emergências no Sistema Único de Saúde (SUS)**. Brasília: Ed. Ministério da Saúde, 2013. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_instrutivo_rede_atencao_urgencias.pdf>. Acesso em: 12 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Protocolos de Intervenção para o SAMU 192: Serviço de Atendimento Móvel de Urgência**. Brasília, DF, 2016. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/protocolo_suporte_basico_vida.pdf>. Acesso em: 17 out. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 3/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, que trata da consolidação das normas sobre as redes do Sistema Único de Saúde. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017a. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 6 dez. 2019

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 6/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, que trata da consolidação das normas sobre o financiamento e a transferência dos recursos federais para as ações e os serviços de saúde do Sistema Único de Saúde. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017b. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 6 dez. 2019.

BRASIL. Governo do Estado do Rio Grande do Sul. Secretaria Estadual de Saúde. Resolução CIB/RS Nº 450 de 19 de outubro de 2018. **Protocolo de Acionamento Automático de Ambulâncias por Profissional Enfermeiro**. Disponível em: <<https://saude.rs.gov.br/upload/arquivos/carga20181028/26142846-cibr450-18.pdf>>. Acesso em: 17 dez. 2019

BRASIL. Governo do Estado do Rio Grande do Sul. Secretaria Estadual de Saúde. Resolução CIB/RS Nº 338 de 21 de agosto de 2019. **Projeto de Regulação Compartilhada, através de Centrais Acessórias de Regulação Remota**. Disponível em: <<https://saude.rs.gov.br/upload/arquivos/carga20190823/28112320-cibr338-19.pdf>>. Acesso em: 17 dez. 2019

BRASIL. Governo do Estado do Rio Grande do Sul. Secretaria Estadual de Saúde. **Notas Técnicas Nº 01 a 14 da Central de Regulação do SAMU**. Disponível em: <<https://saude.rs.gov.br/notas-tecnicas-samu>>. Acesso em: 19 nov. 2019.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

46

ABNT. **NBR 14561**: veículos para atendimento a emergências médicas e resgate. Rio de Janeiro: ABNT, 2000.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho de Saúde Suplementar. Resolução nº 13, de 03 de novembro de 1998. Dispõe sobre a cobertura do atendimento de urgência e emergência de que trata o art. 35d, da lei 9656/98. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 04 nov. 1998. p. 32.

BRASIL. Conselho Federal de Medicina. Resolução CFM nº 1.671, de 29 de julho de 2003. Dispõe sobre a regulamentação do atendimento pré-hospitalar e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 29 jul. 2003. p. 75-78. Disponível em: <http://www.portalmédico.org.br/resolucoes/cfm/2003/1671_2003.htm>. Acesso em: 03 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Regulação, Avaliação e Controle de Sistemas. **Diretrizes para implantação de complexos reguladores**. Brasília: Ed. Ministério da Saúde, 2006. (Pactos pela Saúde 2006, v. 6). Disponível em: <<http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/DiretrizesImplantComplexosReg2811.pdf>>. Acesso em: 03 dez. 2019.

BRASIL. Conselho Federal de Medicina. Resolução nº 1.897, de 17 de abril de 2009a. Aprova as normas processuais que regulamentam as Sindicâncias, Processos Ético-profissionais e o Rito dos Julgamentos. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 6 maio 2009. Seção 1, p. 75.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de Análise de Situação de Saúde. **VIVA: Vigilância de Violências e Acidentes**, 2006 e 2007. Brasília: Ed. Ministério da Saúde, 2009b. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/viva_vigilancia_violencias_acidentes.pdf>. Acesso em: 03 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de Análise de Situação de Saúde. **VIVA: Vigilância de Violências e Acidentes**, 2008 e 2009. Brasília: Ed. Ministério da Saúde, 2010. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/viva_2008_2009_violencias_acidentes.pdf>. Acesso em: 03 dez. 2019.

BRASIL. Decreto nº 7.616, de 17 de novembro de 2011. Dispõe sobre a declaração de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional - ESPIN e institui a Força Nacional do Sistema Único de Saúde - FN-SUS. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Seção 1, p. 14. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2011/decreto-7616-17-novembro-2011-611793-publicacaooriginal-134276-pe.html>>. Acesso em: 17 dez. 2019.

BRASIL. Conselho Federal de Medicina. Resolução CFM nº 2.139, de 06 de maio de 2016. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 06 mai. 2016a. Seção 1, p. 284. Disponível em: <http://www.portalmédico.org.br/resolucoes/CFM/2016/2139_2016.pdf>. Acesso em: 03 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Sistema de Informação Hospitalar Descentralizado**. Rio de Janeiro: Ed. Ministério da Saúde, 2016b. Disponível em: <<http://sihd.datasus.gov.br/principal/index.php>>. Acesso em: 03 dez. 2019.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

47

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 2/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, anexo XXVI, institui a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde – SUS, p. 156 e 157. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 out. 2017. Seção Suplemento ao Nº 190. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1040&pagina=1&data=03/10/2017&totalArquivos=716>>. Acesso em: 6 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de Vigilância de Doenças e Agravos não Transmissíveis e Promoção da Saúde. **Saúde Brasil 2017: uma análise da situação de saúde e os desafios para o alcance dos objetivos de desenvolvimento sustentável [recurso eletrônico]** / Ministério da Saúde, Secretaria de Vigilância em Saúde, Departamento de Vigilância de Doenças e Agravos não Transmissíveis e Promoção da Saúde. – Brasília: Ministério da Saúde, 2018. 426 p. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/saude_brasil_2017_analise_situacao_saude_desafios_objetivos_desenvolvimento_sustentavel.pdf>. Acesso em: 03 dez. 2019.

CARTA de Goiânia. **Educação & Sociedade**, Recife, Dez. 1986. Disponível em: <<http://www.gppege.org.br/ArquivosUpload/1/file/Carta%20de%20Goi%C3%A2nia%2020a%20de%20Setembro%20de%201986.pdf>>. Acesso em: 17 dez. 2019.

CORDEIRO JÚNIOR, W.; MAFRA, A. de A. Mudança na gestão das urgências a partir da classificação de risco. In: MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Saúde. **SAMU 102 – Regional: Curso de capacitação: suporte básico de vida**. Belo Horizonte: Governo de Minas, 2014. Disponível em: <<https://pt.scribd.com/document/20386577/Mudanca-na-gestao-das-urgencias-a-partir-da-Classificacao-de-Risco>>. Acesso em: 17 dez. 2019.

FRANCO, T.B.; BUENO, W.S.; MERHY, E.E. O acolhimento e os processos de trabalho em saúde: o caso de Betim, Minas Gerais, Brasil. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.15, n.2, p.345-53, 1999.

MATHERS, C. D.; LONCAR, D. **Projections of global mortality and burden of disease from 2002 to 2030**. PLoS Medicine, San Francisco, v. 3, n. 11, p. 2011-2030, nov. 2006. Disponível em: <<http://journals.plos.org/plosmedicine/article/file?id=10.1371/journal.pmed.0030442&type=printable>>. Acesso em: 17 dez. 2019.

OPAS. Organización Panamericana de la Salud. **Informe mundial sobre prevención de los traumatismos causados por el tránsito: resumen**. Washington: OPAS, 2004. Disponível em: <http://www.who.int/violence_injury_prevention/publications/road_traffic/world_report/summary_es.pdf?ua=1>. Acesso em: 12 dez. 2019.

OPAS. Organização Pan-Americana da Saúde. Organização Mundial da Saúde. **Desastres naturais e saúde no Brasil**. Brasília: Ed. Ministério da Saúde, 2015. Disponível em: <http://www.paho.org/bra/images/stories/GCC/desastresesaudebrasil_2edicao.pdf?ua=1>. Acesso em: 12 dez. 2019.

PEREIRA, W. A. P; LIMA M. A. D. S. **A organização tecnológica do trabalho no Atendimento Pré- Hospitalar à vítima de acidente de trânsito**. Ciência, Cuidado e Saúde Maringá, v. 5, n. 2, p. 127-134, maio/ago. 2006.

WHO. World Health Organization. **The world health report 2000: health systems, improving performance**. Geneva: WHO, 2000. Disponível em: <http://www.who.int/whr/2000/en/whr00_en.pdf?ua=1>. Acesso em: 17 dez. 2019.



CONTEÚDOS E MÉTODOS

PAPEL DO TELEFONISTA AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA

MÓDULO 4

Papel do Telefonista Auxiliar de Regulação Médica

MÓDULO 4

SUGESTÃO DE PROFISSIONAL DOCENTE:

ENFERMEIRO E PROFISSIONAL DA ÁREA DE COMUNICAÇÃO

CARGA HORÁRIA:

**05 HORAS/AULA PRESENCIAL;
02 HORAS/AULA EAD (PLATAFORMA "GOOGLE SALA DE AULA").**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- **HABILITAR PARA FLUXOS E ROTINAS OPERACIONAIS DO SERVIÇO: RELAÇÃO COM OS SERVIÇOS DE SAÚDE, COMUNICAÇÃO ATRAVÉS DO SISTEMA DE RÁDIO, USO DE CÓDIGOS, ADOÇÃO DE PROTOCOLOS DE SERVIÇO;**
- **APRESENTAR AS FUNÇÕES DO TARM E O FUNCIONAMENTO E ORGANIZAÇÃO DA CENTRAL DE REGULAÇÃO DAS URGÊNCIAS;**
- **APRESENTAR O SISTEMA DA TRUE, REGULAÇÃO MÉDICA, TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO E USO DE CÓDIGOS;**
- **COMPREENDER AS ROTINAS OPERACIONAIS E ADOÇÃO DE PROTOCOLOS DE SERVIÇO;**
- **APRESENTAR AS FUNÇÕES DO TELEFONISTA AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA, DO RÁDIO OPERADOR, DO ENFERMEIRO REGULADOR E DO MÉDICO REGULADOR.**

CONTEÚDO:

FUNÇÕES DO TELEFONISTA AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA; FALHAS NA ABERTURA DA FICHA DE ATENDIMENTO; ORIENTAÇÕES DIVERGENTES; LIMITAÇÕES DA PROFISSÃO; PADRONIZAÇÃO NA ABERTURA DA FICHA DE ATENDIMENTO; DESCRIÇÃO DAS BREVIDADES; PRÁTICAS E ATUALIZAÇÕES DO SISTEMA TRUE E *SMARTPHONE*; ATENDIMENTO TELEFÔNICO (PRINCÍPIOS BÁSICOS); REGISTRO DE CHAMADAS; PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO A UMA CHAMADA DE EMERGÊNCIA; EFICÁCIA PROFISSIONAL E ADMINISTRAÇÃO DE TEMPO; IDENTIFICAÇÃO DAS BANDAS DE FREQUÊNCIA DE RADIOCOMUNICAÇÃO; MANUSEIO DE EQUIPAMENTOS DE RADIOCOMUNICAÇÃO; LEGISLAÇÃO DE RADIOCOMUNICAÇÃO EM GERAL E EM EMERGÊNCIAS; O USO DO SENSO CRÍTICO NA ARGUMENTAÇÃO; TIPOS DE ARGUMENTOS: ARGUMENTOS FALACIOSOS E APELATIVOS; COMUNICAÇÃO EFICIENTE DE ARGUMENTOS.

PROCEDIMENTO DIDÁTICO

A aula será desenvolvida através de:

1. Leituras de textos especificados, disponibilizados previamente na plataforma EAD "Google Sala de Aula";
2. Aulas expositivas;
3. Discussões em classe sobre temáticas destacadas e a efetiva contribuição para o ambiente de trabalho;
4. Debates no grupo.

Equipamentos úteis: *Data show*, computador, som.

1. Acolher as chamadas telefônicas de acordo com a rotina preconizada pela instituição;
2. Reconhecer palavras-chaves na regulação. Responder às situações que independem da resposta médica, de acordo com os protocolos do serviço;
3. Realizar os registros pertinentes de acordo com a rotina do serviço;
4. Manejar os equipamentos de telefonia para comunicação com os usuários e os serviços, de acordo com a rotina da instituição;
5. Manejar equipamentos de informática, se houver, de acordo com a rotina do serviço.

Os telefonistas deverão gravar um vídeo de até 3 minutos no qual relatem de forma breve qual o papel do telefonista auxiliar de regulação. Os vídeos deverão ser postados na plataforma "Google Sala de Aula", a partir de uma tarefa que será aberta pelo professor. Os colegas deverão postar comentários em pelo menos 1 dos vídeos.

Disponibilizar o vídeo de campanha contra trotes para o SAMU 192 na plataforma "Google Sala de Aula", e criar uma atividade na qual após assistir ao vídeo, o aluno relate uma experiência pessoal, se houver, bem como sua opinião de como o poder público pode agir para redução dos trotes ao SAMU 192. *Link* <<https://youtu.be/xLRmwoB3Mpg>>.





SUGESTÃO DE ATIVIDADES AVALIATIVAS

A turma será avaliada continuamente, considerando as diferentes produções realizadas pelos discentes. Contudo, ressalta-se a relevância da participação em aula, do comprometimento com horários, com as leituras, com as entregas de avaliações e demais atividades solicitadas. A saber:

- Assiduidade;
- Desenvolvimento das capacidades de análise, síntese e elaboração pessoal;
- Adequação da expressão oral e escrita;
- Domínio dos conteúdos significativos;
- Atendimento aos compromissos de tempo e apresentação dos estudos e/ou atividades propostas.

Aplicação de uma prova teórica que englobará as questões do pré-teste relativas a esta aula 4, acrescida de questões selecionadas pelo professor deste módulo, a partir das quais será possível verificar os conhecimentos adquiridos.

O professor poderá aplicar a prova presencialmente ao final da aula ou optar por criar dentro do seu módulo, na plataforma "Google Sala de Aula", um teste utilizando o *Blank Quiz* (formulário *Google*), por meio da opção Atividades>criar>atividades com teste.



SUGESTÃO DE ATIVIDADES AVALIATIVAS

Ao final de cada módulo, cada aluno fará jus a um dos seguintes conceitos:

Conceito A:

- Demonstra, nas atividades, compreensão e aplicação prática dos conceitos discutidos em aula, relacionando-os aos demais conhecimentos adquiridos no curso.
- Elabora textos e pratica oralidade e verbalização com autoria, clareza e coerência.
- Participa das discussões em aula, demonstrando compreensão dos conceitos.
- Apresenta postura profissional adequada quanto à observação de horários e prazos e respeito aos professores e colegas.

Conceito B:

- Demonstra, nas atividades, compreensão e aplicação prática dos conceitos discutidos em aula, relacionando-os parcialmente aos demais conhecimentos adquiridos no curso.
- Elabora textos e pratica oralidade e verbalização com autoria, clareza e coerência, mas apresenta ainda alguma fragilidade.
- Participa das discussões em aula, demonstrando compreensão dos conceitos.
- Apresenta postura profissional adequada quanto à observação de horários e prazos e respeito aos professores e colegas.

Conceito C:

- Demonstra, nas atividades, compreensão dos conceitos básicos discutidos em aula, no entanto, apresenta dificuldades na aplicação prática e/ou na relação com os demais conhecimentos adquiridos no curso.
- Elabora textos e pratica oralidade e verbalização com autoria, mas apresenta fragilidade na sua clareza e coerência.
- Participa das discussões em aula, entretanto, demonstra dificuldade na compreensão de conceitos.
- Apresenta algumas inadequações na sua postura profissional quanto à observação de horários, prazos ou respeito aos professores e colegas.

Conceito D:

- Demonstra, nas atividades, grande dificuldade na compreensão e/ou na aplicação prática dos conceitos discutidos em aula, não conseguindo relacioná-los aos demais conhecimentos adquiridos no curso.
- Elabora textos e/ou pratica oralidade e verbalização sem clareza e sem coerência, reproduzindo informações.
- Apresenta participação passiva, não sendo possível perceber a compreensão dos conceitos.
- Apresenta grande dificuldade em desenvolver postura profissional quanto à observação de horários e prazos e/ou respeito aos professores e colegas.

Conceito E:

- Será atribuído aos alunos que não obtiverem a frequência mínima em 75% das aulas.
- A recuperação do desempenho será realizada ao longo do curso, de acordo com as atividades propostas.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

53

ADVOCACIA GERAL DA UNIÃO. **Cartilha de excelência no atendimento e boas práticas na PGU**. Brasília: Procuradoria Geral da União, 2010. Disponível em: <<https://www.passeidireto.com/arquivo/42352841/cartilha-de-excelencia-no-atendimento-e-boas-praticas-na-pgu-1/3>>. Acesso em: 08 dez. 2019.

BRASIL. Governo do Estado do Rio Grande do Sul. Secretaria Estadual de Saúde. **Notas Técnicas N° 01 a 14 da Central de Regulação do SAMU**. Disponível em: <<https://saude.rs.gov.br/notas-tecnicas-samu>>. Acesso em: 19 nov. 2019.

FRANÇA, Clóvis Rodrigues; BARBOSA, Ronei Melo (Eds.). **Manual Técnico Operacional da Central SAMU 192**. Sergipe: Livro do Aprendiz 4. Aracaju: FUNESA, 2011. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/samu_aprendiz.pdf>. Acesso em: 08 dez. 2019.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas: Enfoque nos Papéis Profissionais**. São Paulo: Atlas, 2007.

RIVERA, F. J. U. **Análise estratégica em saúde e gestão pela escuta**. Rio de Janeiro : Ed. Fiocruz, 2003. 312 p.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

54

ANATEL. Ato nº 10.084, de 04 de julho de 2017. **Plano de atribuição, destinação e distribuição de frequências no Brasil.** Disponível em: <<https://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=347196>>. Acesso em: 05 dez. 2019.

BRASIL. **Conclusões e recomendações das II Jornadas de Emergência Médica de Lisboa (1990).** Brasília: Ministério da Saúde/Biblioteca Virtual em Saúde, 1990. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/declaracao_lisboa_etica_urgencia_medica.pdf>. Acesso em: 08 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 2.657, de 16 de dezembro de 2004.** Estabelece as atribuições das centrais de regulação médica de urgências e o dimensionamento técnico para a estruturação e operacionalização das Centrais SAMU-192. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2004/prt2657_16_12_2004.html>. Acesso em: 05 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Regulação médica das urgências.** Brasília, DF, 2006. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/regulacao_medica_urgencias.pdf>. Acesso em: 08 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Protocolos de Intervenção para o SAMU 192: Serviço de Atendimento Móvel de Urgência. Protocolo de Suporte Básico de Vida.** Brasília, DF, 2016. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/protocolo_suporte_basico_vida.pdf>. Acesso em: 05 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização: HumanizaSUS.** Brasília, DF, [S.d.]. Disponível em: <<http://www.saude.gov.br/saude-de-a-z/projeto-lean-nas-emergencias/693-acoes-e-programas/40038-humanizasus>>. Acesso em: 05 dez. 2019.

NAHRA, Cinara; WEBER, Hingo. **Através da lógica.** 6. ed. Petrópolis: Vozes, 2005.

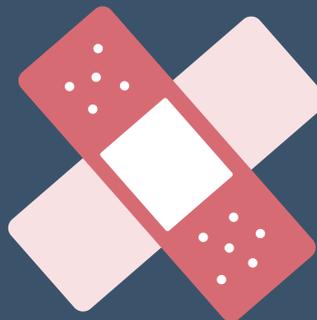
OHNO, T. **O Sistema Toyota de produção: Além da produção em larga escala.** Porto Alegre: Bookman, 1997.

SILVA JÚNIOR, Joab Silas. **O que é onda de radiofrequência?** Brasil Escola, [S.d.]. Disponível em: <<https://brasilescola.uol.com.br/o-que-e/fisica/o-que-e-onda-radiofrequencia.htm>>. Acesso em: 05 dez. 2019.

SOTO, Eduardo; MARRAS, Jean P. **Comportamento organizacional: o impacto das emoções.** São Paulo: Thomson, 2002.



55



CONTEÚDOS E MÉTODOS

PATOLOGIAS E SINTOMATOLOGIAS USUAIS

MÓDULO 5

Módulo 5
PATOLOGIAS
E SINTOMATOLOGIAS USUAIS

SUGESTÃO
DE PROFISSIONAL DOCENTE

Enfermeiro e Médico

CARGA HORÁRIA

08 horas/aula EAD
(plataforma "Google Sala de
Aula");

14 horas/aula Presencial.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Apresentar as principais urgências clínicas, traumáticas, psiquiátricas e obstétricas;
- Promover o conhecimento acerca dos principais sinais e sintomas das doenças mais prevalentes;
- Apresentar o atendimento inicial e as medidas de suporte básico à vida;
- Promover o exercício sobre a abordagem de pacientes com comportamento suicida e usuários de álcool e drogas;
- Demonstrar sinais de gravidade em situações de urgência clínicas, traumáticas, psiquiátricas e obstétricas.

Módulo 5

PATOLOGIAS E SINTOMATOLOGIAS USUAIS

CONTEÚDOS

Intervenção Exploratória: conhecimento de patologias, sintomatologias e terminologias usuais; Introdução aos Primeiros Socorros: urgências clínicas, urgências traumáticas, urgências psiquiátricas e urgências obstétricas.

1. Urgências clínicas

1.1. Conhecer os sinais vitais: frequência cardíaca, respiratória, tensão arterial, temperatura, saturação, controle de glicemia.

1.2. Sofrimento respiratório agudo no paciente adulto:

Conhecer os sinais e sintomas de disfunção respiratória nas patologias mais prevalentes no adulto: crise asmática, doença broncopulmonar obstrutiva crônica (DBPOC), Infecções respiratórias, quadros de obstrução por corpo estranho, edema agudo de pulmão, broncoespasmo;

Entender as medidas de controle aplicadas pela equipe do SAMU no atendimento.

1.3. Sofrimento respiratório agudo na criança:

Conhecer os sinais e sintomas de disfunção respiratória nas patologias mais prevalentes em crianças: mal asmático, obstrução por corpo estranho, faringites, epiglotites. Entender as medidas para controle da disfunção respiratória grave.

1.4. Doenças circulatórias agudas no adulto:

Conhecer os sinais e sintomas de doenças circulatórias aguda: infarto agudo do miocárdio, angina instável, arritmias, acidente vascular cerebral (AVC), quadros isquêmicos e edema agudo de pulmão; Entender as medidas para controle e tratamento inicial dos agravos aplicados pela equipe do SAMU no atendimento.

1.5. Doenças metabólicas no adulto:

Conhecer os sinais de agravos metabólicos agudos tais como: diabetes descompensado, coma hipoglicêmico, coma hiperosmolar e outros; Entender as medidas para controle e tratamento inicial, dos agravos metabólicos agudos.

1.6. Intoxicações exógenas no adulto:

Conhecer os sinais e sintomas de intoxicação exógena; Entender as medidas para controle e tratamento inicial dos quadros de intoxicação exógena.

1.7. Animais Peçonhentos e Venenosos (panorama nacional, manejo e atendimento em acidentes com serpentes, aranhas, escorpiões, taturanas e lagartas urticantes, manifestações clínicas e prevenção de acidentes).

Módulo 5

PATOLOGIAS E SINTOMATOLOGIAS USUAIS

CONTEÚDOS

2. Urgências traumáticas no paciente adulto e na criança

2.1. Atendimento inicial do traumatizado grave: trauma raquimedular, trauma cranioencefálico (TCE), Trauma torácico, trauma abdominal, trauma de face, lesão por esmagamento, vítima presa em ferragens:

Conhecer os sinais de gravidade na vítima traumatizada grave: sinais de disfunção ventilatória, respiratória e circulatória; conhecer a necessidade de apoio das forças públicas.

2.2. Trauma de extremidades; Choque e hemorragias; Trauma de face; Queimaduras; Quase afogamento.

2.3. Trauma na gestante; Lesões por eletricidade; Acidentes com produtos perigosos.

2.4. Acidente com múltiplas vítimas.

2.5. Ferimento por Arma de Fogo (FAF) e Ferimento por Arma Branca (FAB):

Conhecer o mecanismo da lesão, traumas envolvidos, os diversos tipos de ferimentos, hemorragias, choque hipovolêmico.

3. Urgências psiquiátricas

3.1. Surto psicótico; Depressões; Síndromes cerebrais orgânicas; alteração aguda do estado mental; agitação psicomotora e agressividade; comportamento suicida; população em situação de rua:

Conhecer os sinais e sintomas das principais urgências psiquiátricas;

Conhecer sinais de gravidade das patologias psiquiátricas em situações de urgência.

4. Urgências obstétricas

4.1. Trabalho de parto normal; Apresentações distócicas; Hipertensão na gestante e suas complicações; Hemorragias; Abortamento; Cesárea *post-mortem*:

Conhecer sinais de trabalho de parto normal e parto distócico.

PROCEDIMENTO DIDÁTICO

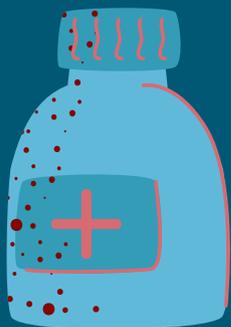
59

A aula será desenvolvida através de:

1. Leituras de textos especificados, disponibilizados previamente na plataforma EAD "Google Sala de Aula";
2. Aulas expositivas;
3. Discussões em classe sobre temáticas destacadas e a efetiva contribuição para o ambiente de trabalho;
4. Debates no grupo.

Equipamentos úteis: *Data show*, computador, som.





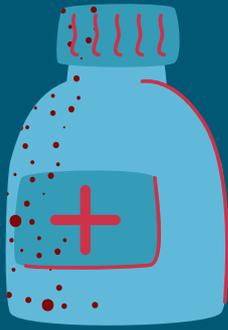
SUGESTÃO DE ATIVIDADES AVALIATIVAS

A turma será avaliada continuamente, considerando as diferentes produções realizadas pelos discentes. Contudo, ressalta-se a relevância da participação em aula, do comprometimento com horários, com as leituras, com as entregas de avaliações e demais atividades solicitadas. A saber:

- Assiduidade;
- Desenvolvimento das capacidades de análise, síntese e elaboração pessoal;
- Adequação da expressão oral e escrita;
- Domínio dos conteúdos significativos;
- Atendimento aos compromissos de tempo e apresentação dos estudos e/ou atividades propostas.

Aplicação de uma prova teórica que englobará as questões do pré-teste relativas a esta aula 5, acrescida de questões selecionadas pelo professor deste módulo, a partir das quais será possível verificar os conhecimentos adquiridos.

O professor poderá aplicar a prova presencialmente ao final da aula ou optar por criar dentro do seu módulo, na plataforma "Google Sala de Aula", um teste utilizando o *Blank Quiz* (formulário *Google*), por meio da opção Atividades>criar>atividades com teste.



SUGESTÃO DE ATIVIDADES AVALIATIVAS

Ao final de cada módulo, cada aluno fará jus a um dos seguintes conceitos:

Conceito A:

- Demonstra, nas atividades, compreensão e aplicação prática dos conceitos discutidos em aula, relacionando-os aos demais conhecimentos adquiridos no curso.
- Elabora textos e pratica oralidade e verbalização com autoria, clareza e coerência.
- Participa das discussões em aula, demonstrando compreensão dos conceitos.
- Apresenta postura profissional adequada quanto à observação de horários e prazos e respeito aos professores e colegas.

Conceito B:

- Demonstra, nas atividades, compreensão e aplicação prática dos conceitos discutidos em aula, relacionando-os parcialmente aos demais conhecimentos adquiridos no curso.
- Elabora textos e pratica oralidade e verbalização com autoria, clareza e coerência, mas apresenta ainda alguma fragilidade.
- Participa das discussões em aula, demonstrando compreensão dos conceitos.
- Apresenta postura profissional adequada quanto à observação de horários e prazos e respeito aos professores e colegas.

Conceito C:

- Demonstra, nas atividades, compreensão dos conceitos básicos discutidos em aula, no entanto, apresenta dificuldades na aplicação prática e/ou na relação com os demais conhecimentos adquiridos no curso.
- Elabora textos e pratica oralidade e verbalização com autoria, mas apresenta fragilidade na sua clareza e coerência.
- Participa das discussões em aula, entretanto, demonstra dificuldade na compreensão de conceitos.
- Apresenta algumas inadequações na sua postura profissional quanto à observação de horários, prazos ou respeito aos professores e colegas.

Conceito D:

- Demonstra, nas atividades, grande dificuldade na compreensão e/ou na aplicação prática dos conceitos discutidos em aula, não conseguindo relacioná-los aos demais conhecimentos adquiridos no curso.
- Elabora textos e/ou pratica oralidade e verbalização sem clareza e sem coerência, reproduzindo informações.
- Apresenta participação passiva, não sendo possível perceber a compreensão dos conceitos.
- Apresenta grande dificuldade em desenvolver postura profissional quanto à observação de horários e prazos e/ou respeito aos professores e colegas.

Conceito E:

- Será atribuído aos alunos que não obtiverem a frequência mínima em 75% das aulas.
- A recuperação do desempenho será realizada ao longo do curso, de acordo com as atividades propostas.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

62

BORTOLOTTI, F. **Manual Do Socorrista**. 3. ed., Porto Alegre: Expansão, 2014.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Especializada. **Manual instrutivo da Rede de Atenção às Urgências e Emergências no Sistema Único de Saúde (SUS)** / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Especializada. – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2013. 84 p. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_instrutivo_rede_atencao_urgencias.pdf>. Acesso em: 10 dez. 2019

BRASIL. Ministério da Saúde. **Protocolos de Intervenção para o SAMU 192: Serviço de Atendimento Móvel de Urgência. Protocolo de Suporte Básico de Vida**. Brasília, DF, 2016a. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/protocolo_suporte_basico_vida.pdf>. Acesso em: 16 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Protocolos de Intervenção para o SAMU 192: Serviço de Atendimento Móvel de Urgência. Protocolo de Suporte Avançado de Vida**. Brasília, DF, 2016b. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/protocolo_suporte_avancado_vida.pdf>. Acesso em: 16 dez. 2019.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

63

ARAÚJO, J. S. *et al.* **Manual Prático para Urgências e Emergências Clínicas**. 1 ed. Salvador: Editora Sanar, 2016.

BRASIL. Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. **Protocolos de Urgência e Emergência da SES/DF**. 1. ed. Revisada e ampliada – Brasília: Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, 2006. Disponível em: <<http://www.saudedireta.com.br/docsupload/1332103379Protocolos%20Parte%20I.pdf>>. Acesso em: 16 dez. 2019.

CEARÁ. Secretaria de Educação do Ceará. Curso Técnico de Enfermagem Integrado ao Ensino Médio. **Manual de Cuidados ao Paciente em Urgência e Emergência** – Manual do Professor. Colaboração Técnica Alisson Salatiek Ferreira de Freitas e Anna Margarida Vicente Santiago. Ceará, 2013. Disponível em: <https://efivest.com.br/wp-content/uploads/2019/01/cuidados_ao_paciente_em_urgencia_e_emergencia.pdf>. Acesso em: 16 dez. 2019.

GUIMARÃES, H. P. *et al.* **Manual de Medicina de Urgência**. São Paulo: Editora Atheneu Ltda., 2018.

PONCE, P. **Manual de Urgências e Emergências**. 3. ed. Lisboa: Editora Lidel, 2019.

SANTORO, D. C. **Situações de Urgência e Emergência** – Manual de Condutas Práticas. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora Águia Dourada, 2012.

VELASCO, I. T. *et al.* **Manual de Medicina de Emergência**. 2. ed. São Paulo: Manole, 2019.



CONTEÚDOS E MÉTODOS

POSTURA PROFISSIONAL E HUMANIZAÇÃO

MÓDULO 6



POSTURA PROFISSIONAL E HUMANIZAÇÃO

65

MÓDULO 6

1

SUGESTÃO DE PROFISSIONAL DOCENTE

Terapeuta Ocupacional e/ou Psicólogo e/ou Enfermeiro e/ou Pedagogo

2

CARGA HORÁRIA

02 horas/aula EAD (plataforma "Google Sala de Aula");
04 horas/aula Presencial.

3

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer as relações que afirmem os valores orientadores da política pública de saúde;
- Desenvolver técnicas de grupos;
- Trabalhar os valores da humanização e da postura profissional.

4

CONTEÚDOS

Postura na profissão; Postura no ambiente de trabalho; Condições de Trabalho; Humanização/Orientação psicológica e motivacional; As urgências e a Política Nacional de Humanização; O acolhimento como estratégia de interferência nos processos de trabalho. Importância das relações humanas; Noções básicas de atendimento ao público; Ética profissional; Política Nacional de Humanização; Inteligência Emocional; Técnicas de conversação no telefone; A voz e suas funções; Postura de comunicação; Eficácia nas comunicações administrativas: elementos básicos no processo de comunicação, barreiras à comunicação, bloqueios e distorções; Fraseologia adequada para atendimento telefônico; Procedimentos adequados quanto ao recebimento de chamadas.

PROCEDIMENTO DIDÁTICO

Dinâmica: apresentação pessoal mais detalhada.

A aula será desenvolvida através de:

1. Leituras de textos especificados, disponibilizados previamente na plataforma EAD "Google Sala de Aula";
2. Aulas expositivas;
3. Discussões em classe sobre temáticas destacadas e a efetiva contribuição para o ambiente de trabalho;
4. Debates no grupo.

Equipamentos úteis: *Data show*, computador, som.



SUGESTÃO DE ATIVIDADES AVALIATIVAS

A turma será avaliada continuamente, considerando as diferentes produções realizadas pelos discentes. Contudo, ressalta-se a relevância da participação em aula, do comprometimento com horários, com as leituras, com as entregas de avaliações e demais atividades solicitadas. A saber:

- Assiduidade;
- Desenvolvimento das capacidades de análise, síntese e elaboração pessoal;
- Adequação da expressão oral e escrita;
- Domínio dos conteúdos significativos;
- Atendimento aos compromissos de tempo e apresentação dos estudos e/ou atividades propostas.

Aplicação de um pós-teste, sendo o mesmo instrumento do pré-teste. Ao final do tempo estipulado para resolução das questões, recolhe-se apenas o gabarito, deixando o instrumento com os alunos para ser corrigido e debatido com o grupo sobre os conhecimentos adquiridos.

Em posse dos gabaritos do pré-teste e pós-teste, será possível ao NEU fazer uma análise da evolução de cada aluno durante a trajetória do curso e discutir aperfeiçoamento nos futuros treinamentos.

Encerramento e entrega de certificados.



SUGESTÃO DE ATIVIDADES AVALIATIVAS

Ao final de cada módulo, cada aluno fará jus a um dos seguintes conceitos:

Conceito A:

- Demonstra, nas atividades, compreensão e aplicação prática dos conceitos discutidos em aula, relacionando-os aos demais conhecimentos adquiridos no curso.
- Elabora textos e pratica oralidade e verbalização com autoria, clareza e coerência.
- Participa das discussões em aula, demonstrando compreensão dos conceitos.
- Apresenta postura profissional adequada quanto à observação de horários e prazos e respeito aos professores e colegas.

Conceito B:

- Demonstra, nas atividades, compreensão e aplicação prática dos conceitos discutidos em aula, relacionando-os parcialmente aos demais conhecimentos adquiridos no curso.
- Elabora textos e pratica oralidade e verbalização com autoria, clareza e coerência, mas apresenta ainda alguma fragilidade.
- Participa das discussões em aula, demonstrando compreensão dos conceitos.
- Apresenta postura profissional adequada quanto à observação de horários e prazos e respeito aos professores e colegas.

Conceito C:

- Demonstra, nas atividades, compreensão dos conceitos básicos discutidos em aula, no entanto, apresenta dificuldades na aplicação prática e/ou na relação com os demais conhecimentos adquiridos no curso.
- Elabora textos e pratica oralidade e verbalização com autoria, mas apresenta fragilidade na sua clareza e coerência.
- Participa das discussões em aula, entretanto, demonstra dificuldade na compreensão de conceitos.
- Apresenta algumas inadequações na sua postura profissional quanto à observação de horários, prazos ou respeito aos professores e colegas.

Conceito D:

- Demonstra, nas atividades, grande dificuldade na compreensão e/ou na aplicação prática dos conceitos discutidos em aula, não conseguindo relacioná-los aos demais conhecimentos adquiridos no curso.
- Elabora textos e/ou pratica oralidade e verbalização sem clareza e sem coerência, reproduzindo informações.
- Apresenta participação passiva, não sendo possível perceber a compreensão dos conceitos.
- Apresenta grande dificuldade em desenvolver postura profissional quanto à observação de horários e prazos e/ou respeito aos professores e colegas.

Conceito E:

- Será atribuído aos alunos que não obtiverem a frequência mínima em 75% das aulas.
- A recuperação do desempenho será realizada ao longo do curso, de acordo com as atividades propostas.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

69

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização – a humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS.** Brasília: Ed. Ministério da Saúde, 2004. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizasus_2004.pdf>. Acesso em: 05 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização: HumanizaSUS.** Brasília, DF, [S.d.]. Disponível em: <<http://www.saude.gov.br/saude-de-a-z/projeto-lean-nas-emergencias/693-acoes-e-programas/40038-humanizasus>>. Acesso em: 05 dez. 2019.

CAMPOS, G. W. de S.; DOMITTI, A. C. **Apoio matricial e equipe de referência: uma metodologia para gestão do trabalho interdisciplinar em saúde.** Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 23, n. 2, p. 399-407, fev. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v23n2/16.pdf>>. Acesso em: 20 dez. 2019.

CECCIM, R. B.; **Educação Permanente em Saúde: Descentralização e disseminação de capacidade pedagógica na saúde.** Ciênc. saúde coletiva [online]. v.10, n.4, pp.975-986, 2005. ISSN 1413-8123. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232005000400020>>. Acesso em 20 dez. 2019.

FRANCO, T. B. **Acolhimento: algumas perguntas e algumas respostas.** 2013. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=TKLFYFfapaQ>>. Acesso em: 20 dez. 2019.

GARCIA JÚNIOR, C. **Apresentação da Política Nacional de Humanização - Parte 1.** 2014. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=njIUC3y7Z0I>>. Acesso em: 23 dez. 2019.

SOTO, Eduardo; MARRAS, Jean P. **Comportamento organizacional: o impacto das emoções.** São Paulo: Thomson, 2002.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

70

BADUY, R. S. *et al.* **A regulação assistencial e a produção do cuidado:** um arranjo potente para qualificar a atenção. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 27, n. 2, Feb. 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v27n2/11.pdf>>. Acesso em: 23 dez. 2019.

BRASIL. Fundação Oswaldo Cruz. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde. **IdeiaSUS:** banco de práticas e soluções em saúde e ambiente. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2013. Disponível em: <<http://www.ideiasus.fiocruz.br/portal/index.php/banco-de-praticas>>. Acesso em: 23 dez. 2019.

GADELHA, M. I. **Protocolo Clínico e Diretrizes Terapêuticas no SUS** - Dra. Maria Inês Gadelha - Ministério da Saúde. 2015. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=N1GHaemBCrw>>. Acesso em: 23 dez. 2019.

SANTA CATARINA. Conselho Regional de Medicina. **Manual de orientação ética e disciplinar.** 2. ed. rev. e atual. Florianópolis: o conselho, 2000. Disponível em: <<http://www.portalmedico.org.br/Regional/crmsc/manual/sumario.htm>>. Acesso em: 20 dez. 2019.

ANÁLISE E AVALIAÇÃO DO PRODUTO

071

Realizada a apresentação do Produto do mestrado em 24 de março de 2020 aos coordenadores médicos e de enfermagem do SAMU Estadual, a duas servidoras do NEU, à Coordenadora Estadual das Urgências e Emergências (CEUE) e a uma servidora da CEUE, estas duas últimas foram convidadas a participar da última fase da pesquisa.

Conforme programado, um resumo da pesquisa foi apresentado em *slides*, enfatizando detalhes da análise de dados. Em seguida, demonstrou-se a utilização da plataforma *online* "Google Sala de Aula" por meio da projeção de *Datashow*.

Por fim, dentro do próprio ambiente da turma *online*, foram expostas as informações da sequência didática proposta com os 6 módulos. Destes, os dois últimos são provenientes do resultado da pesquisa. O produto foi validado a partir do preenchimento dos questionários por 6 participantes.

O instrumento para avaliação do produto escolhido foi original e construído especificamente para a sequência didática da proposta de curso dos TARMs do SAMU, utilizando referências bibliográficas disponíveis ao final do instrumento. O questionário foi composto por 13 requisitos de usabilidade e 11 requisitos pedagógicos, aplicando-se uma escala regressiva: Atende; Atende Parcialmente; Não Atende e Não se Aplica.

O Quadro 1 traz a compilação dos dados obtidos por meio da aplicação do questionário e o Gráfico 1 apresenta o número de avaliações dos requisitos de usabilidade, a partir da escala de contemplação de cada quesito.

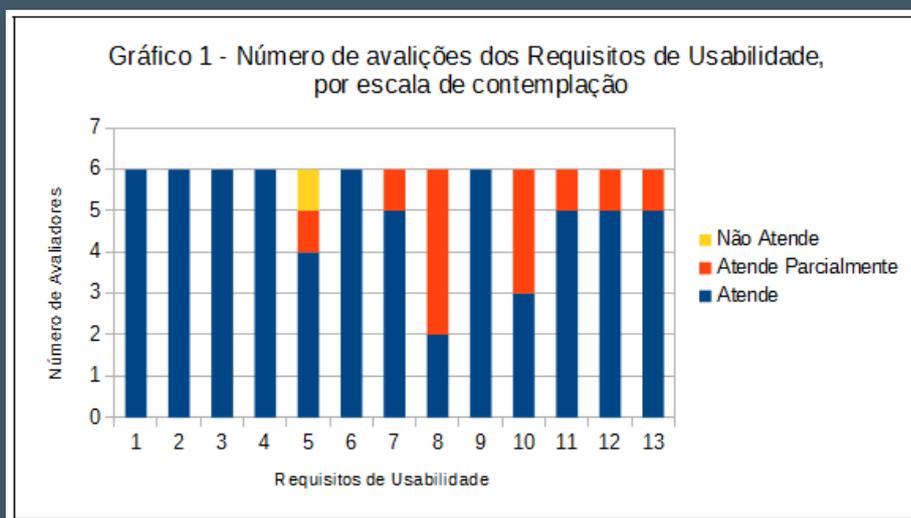
Quadro 01 – Número e proporção de avaliações dos Requisitos de Usabilidade, por escala de contemplação do quesito.

REQUISITOS	Atende		Atende Parcialmente		Não Atende	
	(f)	%	(f)	%	(f)	%
Requisitos de Usabilidade						
1. A linguagem é adequada ao público-alvo definido e ao nível de ensino a que se refere.	6	100%	-	-	-	-
2. A abordagem escolhida é atraente, envolvendo o gestor e professor para sua utilização.	6	100%	-	-	-	-
3. Qualidade e originalidade da Sequência Didática (SD) e sua articulação com os temas do SAMU.	6	100%	-	-	-	-
4. Clareza e inteligibilidade da proposta, contendo todas as explicações necessárias para seu desenvolvimento	6	100%	-	-	-	-
5. A capacitação proposta na modalidade semipresencial é uma escolha pertinente para o público-alvo do curso – TARM.	4	66,66 %	1	16,66 %	1	16,66 %
6. A escolha da ferramenta tecnológica Google Sala de Aula é adequada para os módulos de Educação a Distância (EAD).	6	100%	-	-	-	-
7. A plataforma EAD escolhida – Google Sala de Aula – apresenta facilidades de uso, possibilitando acesso intuitivo por parte dos professores e alunos.	5	83,33 %	1	16,66 %	-	-
8. Adequação do tempo segundo as atividades propostas e sua executabilidade.	2	33,3%	4	66,66 %	-	-
9. As imagens que são empregadas para ilustrar conceitos e explicações e o número de imagens apresentadas no produto são adequados.	6	100%	-	-	-	-
10. São pertinentes os módulos adicionais ao curso a partir do resultado da pesquisa, incluindo as necessidades e fragilidades dos TARM e gestores do SAMU Estadual.	3	50%	3	50%	-	-
11. O referencial teórico/ bibliografia é adequado à proposta, ao tema e ao conteúdo no nível de escolarização ao qual se refere à SD.	5	83,33 %	1	16,66 %	-	-
12. Pode ser utilizada total ou parcialmente a SD construída.	5	83,33 %	1	16,66 %	-	-
13. O produto educacional é relevante para os gestores do SAMU.	5	83,33 %	1	16,66 %	-	-

Fonte: Da autora, 2020.

ANÁLISE E AVALIAÇÃO DO PRODUTO

73



O requisito 5 de usabilidade foi o único a ser apontado com o critério de Não Atende, de acordo com o Gráfico 1. A avaliadora referiu-se ao fato de que a capacitação proposta na modalidade semipresencial não é uma escolha pertinente para o público-alvo do curso – TARMs, pois entende que os telefonistas podem não ter domínio de conhecimentos da computação para participar da EAD ou acesso à internet em casa. É compreensível esta apreensão e sugere-se que o NEU, antes do fornecimento do curso, questione os telefonistas que correspondem ao público-alvo, a fim de verificar a possibilidade ou não de aplicação ao grupo da modalidade EAD.

Conforme o Quadro 1 e Gráfico 1, o requisito 8, referente a “adequação do tempo segundo as atividades propostas e sua executabilidade”, obteve resultado de atendimento parcial superior ao atendimento pleno do quesito. O motivo deveu-se ao grupo avaliador do produto entender que o curso de 70h/a proposto era muito extenso, mesmo com a previsão de 25 horas-aulas serem propostas na modalidade EAD. Orientado o grupo quanto à possibilidade de adequação da sequência didática, tanto no que se refere à redução da carga horária, quanto à possibilidade de redução dos módulos existentes na sequência didática. Enfatizado ao grupo que a carga horária refere-se aos 4 primeiros módulos e respeitou o previsto na Portaria N° 2.048/2002.

No Quadro 2, apresentamos a compilação dos dados obtidos por meio da aplicação do questionário referente aos quesitos pedagógicos.

Quadro 02 – Número e proporção de avaliações dos Requisitos Pedagógicos, por escala de contemplação do quesito.

REQUISITOS	Atende		Atende Parcialmente		Não Atende	
	(f)	%	(f)	%	(f)	%
Requisitos Pedagógicos						
1. Coerência Interna da SD – constrói-se por meio de uma estrutura problematizadora que se conecta aos diversos elementos de ensino que constituem as situações de aprendizagem.	6	100%	-	-	-	-
2. Apresenta um conteúdo contextualizado e coerente com os objetivos pedagógicos específicos da área e nível de ensino proposto.	4	66,66%	2	33,33%	-	-
3. Objetivos e Conteúdos: Os objetivos estabelecem as intenções educativas às quais certa proposta de ensino se determina.	5	83,33%	1	16,66%	-	-
4. Aspectos Metodológicos: os aspectos metodológicos são adequados e suficientes para alcançar os objetivos planejados.	5	83,33%	1	16,66%	-	-
5. Os conteúdos propostos e as atividades avaliativas são pertinentes.	2	33,33%	4	66,66%	-	-
6. Apresenta os conteúdos de maneira apropriada, podendo adequar sua utilização ao nível de conhecimento de cada aprendiz.	4	66,66%	2	33,33%	-	-
7. Tema, Fenômeno, Conceitos: os conceitos desenvolvidos pela SD fornecem elementos para discussão do fenômeno proposto segundo tema de ensino.	6	100%	-	-	-	-
8. Organização e Encadeamento dos Conteúdos: os conteúdos são encadeados de forma lógica e gradativa e a quantidade de conteúdos a serem desenvolvidos é condizente com o número de aulas.	6	100%	-	-	-	-
9. Apresenta uma carga de conteúdo didaticamente adequada para o tempo previsto no uso da SD.	4	66,66%	2	33,33%	-	-
10. Métodos de avaliação: os instrumentos de avaliação propostos na SD são adequados e suficientes às metodologias apresentadas.	5	83,33%	1	16,66%	-	-
11. O produto educacional – SD – atinge o objetivo proposto.	6	100%	-	-	-	-

Fonte: Da autora, 2020.

ANÁLISE E AVALIAÇÃO DO PRODUTO

75

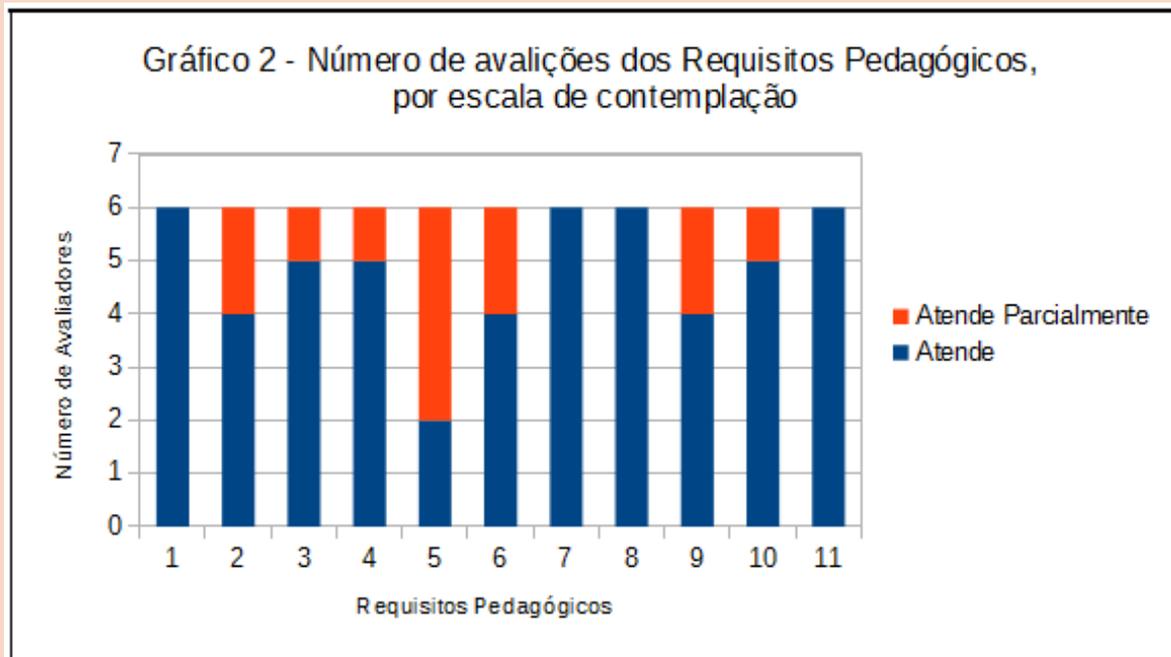
O Quadro 2 e Gráfico 2 apresentam o Requisito Pedagógico 5, que avalia a pertinência dos conteúdos propostos e as atividades avaliativas, demonstram resultado de atendimento parcial superior ao atendimento pleno do quesito. É possível inferir que este apontamento foi devido a carga horária do curso e o módulo 5 terem sido considerados extensos, conforme as considerações e sugestões de melhorias:

“atende parcialmente no quesito do módulo 5, ficando plausível de induzir o uso de termos técnicos ao invés do descritivo subjetivo por parte do usuário”. (AVALIADOR 1)

“avaliar o conteúdo do módulo 5”.(AVALIADOR 2)

“Ótimo material. Módulo 5 acho desnecessário para esta função”. (AVALIADOR 3)

“Muito boa a iniciativa, meus parabéns”. (AVALIADOR 4)



ANÁLISE E AVALIAÇÃO DO PRODUTO

76

O principal ponto relatado, após a conclusão da apresentação, do produto educacional foi quanto à extensa carga horária e aprofundamento do conteúdo do módulo 5 - Patologias e Sintomatologias Usuais - pois, para os gestores e servidores presentes, não havia necessidade de aprofundamento de tal tema, considerando a função desempenhada pelos telefonistas. Este entendimento gerou a escolha da atribuição de “atende parcialmente” nos requisitos de usabilidade 8, 10, 11 e os requisitos pedagógicos 2, 3, 4, 5, 6 e 9.

O módulo 5 está além do previsto na Portaria GM/MS N.º 2.048/2002, devido aos relatos apresentados na análise de dados da pesquisa que embasou o produto educacional. O que fundamenta a existência deste módulo é o fato de 50% dos gestores entrevistados apresentarem como uma fragilidade o desconhecimento de patologias, sintomatologias e terminologias por parte dos telefonistas. Ademais, 55,5% dos TARMs e 50% dos gestores mencionaram como necessidade capacitar os telefonistas para terem um conhecimento mais apropriados das principais patologias presentes no âmbito da rede de urgência, principalmente no detalhamento quanto aos sinais e sintomas destas doenças.

Na construção do referido módulo, optou-se por um conteúdo bem completo e amplo, não detalhando a assistência relacionada diretamente ao paciente, mas o conhecimento das patologias e sintomatologias das principais urgências clínicas, urgências traumáticas, urgências psiquiátricas e urgências obstétricas. Por fim, no encerramento da exposição do produto, enfatizou-se que a sequência didática proposta pode ser utilizada pelo NEU de forma parcial, adequando a carga horária e extensão do conteúdo à realidade e à capacidade de realização.



Referências

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria GM/MS n.º 2.048, de 05 de novembro de 2002**. Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Brasília: Ministério da Saúde, 2002. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048_05_11_2002.html Acesso em: 05 nov. 2018.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação N.º 2, de 28 de setembro de 2017. Consolidação das Normas sobre as políticas nacionais de saúde do Sistema Único de Saúde. **Diário Oficial da União** - Suplemento, Brasília, DF, n. 190, 03 de out. 2017. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prc0002_03_10_2017_comp.html Acesso em: 05 nov. 2018.

CORRÊA, J. (org.). **Educação a distância: orientações metodológicas**. Porto Alegre: Artmed, 2007.

MACHADO JÚNIOR, F. S. **Interatividade e interface em um ambiente virtual de aprendizagem**. Passo Fundo: IMED, 2008.

PAIS, L. C. **Didática da Matemática: uma análise da influência francesa**. Belo Horizonte: Autentica, 2002.

SCHÄFER, E. D. A. **Impacto do mestrado profissional em ensino de física da UFRGS na prática docente**: um estudo de caso. 2013. 318 f. Tese (Doutorado) - Curso de Doutorado em Ensino de Física, Departamento de Instituto de Física, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2013. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/78481> Acesso em: 20 dez. 2018.

ZABALA, A. **A prática educativa: como ensinar**. Porto Alegre: Artmed, 1998.



O Produto Educacional está licenciado por meio da Licença Creative Commons 4.0 Internacional, com a Atribuição-NãoComercial CC BY-NC.

PROPOSTA DE CURSO DE CAPACITAÇÃO PARA OS TARM DA CENTRAL ESTADUAL DO SAMU

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S162p Saldanha, Déborah Sampaio Aragão.
Proposta de curso de capacitação para o TARMs da Central Estadual do SAMU. / Déborah Sampaio Aragão Saldanha; coautora: Carine Bueira Loureiro – Porto Alegre: 2020.

ISBN: 978-65-86734-31-7
Recurso Digital: Formato [ebook]

Produto Educacional (Mestrado) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul – Campus Porto Alegre. Mestrado Profissional em Educação Profissional e Tecnológica - PROFEPT. Porto Alegre, 2020. Coautora: Prof.^a Dr.^a Carine Bueira Loureiro

1. Educação Profissional e Tecnológica 2. Educação continuada. 3. Tecnologias Digitais. 4. Serviços Médicos de Emergência. I. Loureiro, Carine Bueira II. Título

CDU: 377

Bibliotecário responsável: Filipe Xerxeneski da Silveira – CRB-10/1497

DÉBORAH SAMPAIO ARAGÃO SALDANHA
PROF.^a DR.^a CARINE BUEIRA LOUREIRO



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE

