

CURSO: ENFERMAGEM		CAMPUS: ALFENAS	
SEMESTRE: 2	ANO: 2022	C/H: 33	AULAS: 40

DISCIPLINA: GESTÃO EM SERVIÇOS DE SAÚDE

**PLANO DE ENSINO-APRENDIZAGEM**

**OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:**

Reconhecer o planejamento e a administração em saúde como processos dinâmicos, integrados, multiprofissionais, relacionados ao ambiente socioeconômico e político, nos quais a Enfermagem está inserida.  
Compreender os espaços de participação da Enfermagem no planejamento e administração nas organizações de saúde. Compreender o serviço de enfermagem, considerando o planejamento, aplicação e controle dos recursos institucionais e o sistema de saúde vigente no país.  
Entender a necessidade e a importância dos processos de gestão nos serviços de saúde, a razão de sua existência e os benefícios às instituições que dele se servirem.  
Empregar subsídios para análise e crítica à conexão entre saúde e cuidado de saúde como articulação do processo de atenção à saúde pública.

**EMENTA:** Fundamentos da gestão dos serviços em saúde. As teorias da administração e os serviços de Enfermagem. Cultura e Estrutura Organizacional. O hospital. Prontuário. Gestão de relacionamento: clientes internos e clientes externos. Gestão de arquitetura e Serviço de Saúde. Gerenciamento de recursos materiais em saúde. Qualidade e indicadores de saúde. Auditoria e Ética na Saúde.

METODOLOGIA:	Exposição Dialogada:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>	Estudo de caso:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>
	Trabalho de grupo:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>	Seminário:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>
	Debate:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>	Painel:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>
	TBL:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>	Fórum/Chat:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>
	PBL:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>	PBLe:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>
	Aula invertida:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>	Tempestade Cerebral (Brainstorming):	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>
	Mapa Conceitual:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>	Dramatização/ Role Play	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>

RECURSOS AUXILIARES:	Computador:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>	AVA*:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>
	Vídeos:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>	Atividades clínicas:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>
	Projektor Multimídia :	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>	Lousa:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>
	Álbuns Seriados:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>	Internet:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>
	Slides:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>	Laboratório:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>
	Manequins:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>	Vídeo conferência:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>
	Lousa Eletrônica:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>	Prancheta Digitalizadora:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>

\*Ambiente Virtual de Aprendizagem

AVALIAÇÃO:	Discursiva:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>	Prática:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>
	Múltipla escolha:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>	Trabalhos de pesquisa:	SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	NÃO	<input type="checkbox"/>
	Oral:	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO	<input checked="" type="checkbox"/>					

**BIBLIOGRAFIA BÁSICA:**

Marx, Lore Cecília. **Manual de gerenciamento de enf.** 2. ed. Rio de Janeiro - RJ - Brasil: EPUB, 2003.  
Nogueira, Luiz Carlos L. **Gerenciando pela qualidade tot.** 3 ed. ed. Nova Lima - MG: Indg Tecnologia e Serviços, 2008.  
Marquis, Bessie L. **Administração e liderança em e - teoria e prática.** 6. ed. Porto Alegre - RS - Brasil: Artmed, 2010.  
**REVISTA LATINO AMERICANA DE ENFERMAGEM.** Ribeirão Preto: Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, 1993-. *versão online.* Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_serial&pid=0080-6234&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_serial&pid=0080-6234&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 31 jul. 2019.

**BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR:**

Kurcgant, Paulina. **Gerenciamento em enfermagem.** 3. ed. Belo Horizonte - MG - Brasil: Guanabara Koogan, 2016. Ebook. (1 recurso online). ISBN 9788527730198 Disponível em: . Acesso em: 23 de Setembro de 20.  
Kurcgant, Paulina. **Gerenciamento em enfermagem.** 2. ed. Belo Horizonte - MG - Brasil: Guanabara Koogan, 2010.  
Oliveira, Otávio J. **Curso básico de gestão da qual.** São Paulo - SP - Brasil: Cengage Learning, 2014. Ebook. (1 recurso online). ISBN 9788522117970 Disponível em: . Acesso em: 23 de Setembro de 20.  
Delfino, Lívia Mariano. **A importância da administração - uma revisão de literatura.** , 2016.  
Santos, Nívea Cristina Moreira. **Enfermagem hospitalar - estruturas e condutas para assistência básica.** São Paulo - SP - Brasil: Érica, 2014. Ebook. (1 recurso online). ISBN 9788536520872 Disponível em: . Acesso em: 23 de Setembro de 20.  
**REVISTA BRASILEIRA DE ENFERMAGEM.** Brasília - DF: Associação Brasileira de Enfermagem (ABEn), 1932-. *versão online.* Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_serial&pid=0034-7167&lng=en&nrm=iso/](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_serial&pid=0034-7167&lng=en&nrm=iso/). Acesso em: 31 jul. 2019.



SEMESTRE: 2	ANO: 2022	C/H: 33	AULAS: 40
CURSO: ENFERMAGEM		CAMPUS: ALFENAS	
DISCIPLINA: <b>GESTÃO EM SERVIÇOS DE SAÚDE</b>			
<b>PLANO DE ENSINO-APRENDIZAGEM</b>			
<b>CONTEÚDOS</b>			
<p>1 Fundamentos da gestão dos serviços em saúde:</p> <p>1.1 Complexidade da prestação do serviço em saúde;</p> <p>1.2 Diferença entre serviços e produtos;</p> <p>1.3 Tipos de serviços;</p> <p>1.4 Características dos serviços;</p> <p>1.5 O ciclo do serviço;</p> <p>1.6 Os "momentos da verdade" em serviço.</p> <p>1.7 Competências essenciais do gestor (habilidades, conhecimentos e atitudes)</p> <p>2 As teorias da administração e os serviços de Enfermagem:</p> <p>2.1 O pensamento administrativo e as teorias administrativas.;</p> <p>2.2 O início da administração científica;</p> <p>2.3 As teorias da administração.</p> <p>3 Cultura e Estrutura Organizacional:</p> <p>3.1 A influência cultural no processo de organização da saúde;</p> <p>3.2 Tipos de estrutura organizacional;</p> <p>3.3 Tipos de organogramas.</p> <p>4 O hospital:</p> <p>4.1 O conceito;</p> <p>4.2 Suas funções;</p> <p>4.3 Tipos de hospital;</p> <p>5 Prontuário:</p> <p>5.1 Conceito;</p> <p>5.2 Tipos de prontuário;</p> <p>5.3 Funções do prontuário;</p> <p>5.4 Setores responsáveis pelo serviço de prontuário, suas funções e principais problemas enfrentados.</p> <p>6 Gestão de relacionamento: clientes internos e clientes externos:</p> <p>6.1 Deficiências no relacionamento com o cliente;</p> <p>6.2 O ciclo de cuidado integral;</p> <p>6.3 O mapa estratégico de relacionamento;</p> <p>6.4 O cliente interno e a prestação dos serviços em saúde;</p> <p>6.5 Definindo a importância das pessoas e da equipe;</p> <p>6.6 O desafio da atração de talentos;</p> <p>6.7 O desafio da retenção de talentos.</p> <p>7 Gestão de arquitetura e Serviço de Saúde:</p> <p>7.1 Apresentação das normas do Ministério da Saúde, ANVISA e órgãos de meio ambiente para estrutura física e equipamentos de serviço de saúde;</p> <p>7.2 Planejamento, projetos e construções e manutenção de estabelecimentos assistenciais e de interesse a saúde - RDC50;</p> <p>7.3 Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Serviços de Saúde (PGRSS);</p> <p>7.4 Engenharia e manutenção hospitalar;</p> <p>7.5 Serviço de lavanderia.</p> <p>8 Gerenciamento de recursos materiais em saúde:</p> <p>8.1 O porque em administrar os recursos materiais nos serviços de saúde;</p> <p>8.2 A administração de recursos materiais nas unidades de enfermagem;</p> <p>8.3 Os materiais gerenciados pelo enfermeiro e sua importância;</p> <p>8.4 Planejamento das necessidades materiais;</p> <p>8.5 Processo de compra.</p> <p>9 Qualidade e indicadores de saúde:</p> <p>9.1 A definição de desempenho e qualidade;</p> <p>9.2 O método Deming para a melhoria da qualidade;</p> <p>9.3 Qualidade em organizações de saúde;</p> <p>9.4 Indicadores, processo de mensuração e acompanhamento;</p> <p>9.5 A importância dos indicadores;</p> <p>9.6 O aperfeiçoamento e a variabilidade;</p> <p>9.7 Efetividade do processo de mensuração;</p> <p>9.8 Dimensões de avaliação pelo cliente;</p> <p>9.9 O serviço de saúde que queremos: um olhar para o futuro.</p>			

10 Auditoria e Ética na Saúde:

10.1 Auditoria e o conjunto de medidas reguladoras;

10.2 O papel da auditoria e os aspectos da complexidade e responsabilidade do exercício profissional;

10.3 A legislação vigente no contexto de auditoria em enfermagem.