

ANEXO I
FORMULÁRIO DE APRESENTAÇÃO DO CURSO DE MICROCREDENCIAL

Título da Proposta	Atendimento Humanizado em Unidades de Pronto Atendimento (UPA)
Área Temática	<input type="checkbox"/> Educação e formação continuada. <input type="checkbox"/> Gestão pública e inovação. <input type="checkbox"/> Tecnologia e transformação digital. <input type="checkbox"/> Empreendedorismo e desenvolvimento econômico. <input checked="" type="checkbox"/> Saúde e bem-estar. <input type="checkbox"/> Temáticas relevantes ao desenvolvimento do Paraná: <hr/>
Carga Horária do Curso	20 h
Sugestão de semestre para desenvolvimento	<input checked="" type="checkbox"/> Primeiro semestre <input type="checkbox"/> Segundo semestre Justificativa:
Justificativa da demanda para o mundo do trabalho e relevância social	
<p>As Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) integram a rede de atenção como pontos essenciais no acolhimento de casos de urgência e emergência. Diante do intenso fluxo de atendimentos e da complexidade dos quadros clínicos, torna-se evidente a necessidade de profissionais aptos a atuar com competência técnica e sensibilidade humana. Nesse sentido, a humanização do atendimento, fundamentada na escuta qualificada, no acolhimento e no respeito à dignidade da pessoa, é exigida no contexto profissional e social. Além de contribuir para melhores desfechos clínicos, essa abordagem fortalece o vínculo entre equipes dos serviços de saúde e usuários, otimizando a comunicação e o processo de trabalho. Este curso pretende qualificar trabalhadores que atuam no serviços de saúde, para um atendimento mais ético, empático e resolutivo, alinhadas às diretrizes do SUS, respondendo às demandas de uma UPA e o compromisso com uma atenção humanizada.</p>	
Objetivos (geral e específico)	
<p>Geral: Qualificar trabalhadores atuantes nos serviços de saúde ou interessados em atuar em UPAs para uma atenção humanizada.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compreender os princípios da Política Nacional de Humanização (PNH) e sua aplicação no contexto das Unidades de Pronto Atendimento. - Aprender sobre os elementos essenciais de um atendimento humanizado. - Aprender como identificar práticas inadequadas no atendimento em saúde que comprometam a qualidade da relação entre profissionais e usuários. - Desenvolver atitudes éticas e empáticas no cuidado com pacientes em situações de urgência e emergência. 	

- Conhece estratégias de comunicação humanizada no relacionamento com usuários, familiares e equipes multiprofissionais.

Habilidades e Competências a serem desenvolvidas

- Demonstrar de forma colaborativa a escuta qualificada, ativa e postura acolhedora no relacionamento com usuários, familiares e equipe de trabalhadores.
- Gerir situações de estresse e conflito de forma ética e acolhedora durante o atendimento.
- Atuar de forma que identifique e resolva barreiras físicas, emocionais e sociais dos usuários.
- Comunicar-se de forma efetiva, clara, sensível e respeitosa, de acordo com a linguagem, realidade e compreensão do usuário.

Conteúdo Programático (compatível com a carga horária total do curso)

Módulo 1 – Fundamentos do Atendimento Humanizado (10h)

- Conceito de humanização em saúde
- Princípios da Política Nacional de Humanização (PNH); Rede HumanizaSUS
- Ética no cuidado à pessoa em urgência e emergência
- Comunicação e Relações Interpessoais
- Linguagem acessível e escuta ativa e qualificada
- Relação profissional-paciente-família (acolhimento e vínculo)
- Estratégias para lidar com situações de conflitos no ambiente

Módulo 2 – Práticas humanizadas nas UPAS (10h)

- Determinantes sociais da saúde e desigualdade no acesso
- Vulnerabilidades e diversidade sociocultural dos usuários
- Acolhimento de populações em situação de risco (idosos, crianças, pessoas em situação de rua, etc.)
- Acolhimento para pessoas vítimas de violência
- O papel do Acolhimento e classificação de risco

Público-alvo específico:

Nível: () básico (X) Intermediário () Avançado

Profissionais atuantes em Unidades de Pronto Atendimento (repcionistas, técnicos de enfermagem, seguranças, médicos, enfermeiros, farmacêuticos, entre outros)

Metodologia e estratégias de ensino

O curso será desenvolvido na modalidade Educação a Distância (EAD), utilizando metodologias inovadoras que promovam a participação ativa do estudante e favoreçam a aplicação prática do conhecimento no contexto profissional. O ambiente virtual de aprendizagem será estruturado com recursos multimídia, atividades interativas, fóruns de discussão e espaços de reflexão, de modo a estimular a construção colaborativa do saber.

Cada módulo estará estruturado da seguinte maneira:

- 1 vídeo gravado pelo coordenador do curso de até 10 minutos com a apresentação dos aspectos gerais daquele tópico e abertura do módulo;
- 1 texto com até 10 laudas com o referencial teórico necessário ao entendimento da temática em discussão;
- 1 atividade não avaliativa fórum coletivo, pautado no referencial disponibilizado, para registro em pequenos textos sobre o cotidiano de trabalho, no intuito de refletir e repensar o trabalho, identificar barreiras de comunicação e propor sugestões de melhoria no atendimento;
- 1 encontro síncrono de 40min a 60 min. dividido em uma parte inicial expositiva-dialogada, seguida de situação problema para compartilhamento e discussão;
- 1 situação problema que norteará a resposta de cinco perguntas avaliativas, sobre a temática do módulo, valendo de 0 a 10,0.

Plano de implementação, incluindo cronograma

- Planejamento e construção das apostilas do curso e gravação dos vídeos: setembro de 2025 à fevereiro de 2026;
- Elaboração de material de divulgação do curso: fevereiro de 2026;
- Divulgação do curso por redes sociais e envio aos serviços de saúde: março de 2026;
- Inscrições: março de 2026;
- Curso: Abril de 2026, com módulo semanal;
- Encerramento do curso e construção do relatório: maio de 2026
- Finalização do projeto: junho de 2026

Estratégias de divulgação e captação de participantes

Parcerias com unidades de saúde locais (UPAs, UBSs, hospitais e SAMU) para divulgação direta entre os trabalhadores da saúde.

Articulação com Secretarias Municipais e Estaduais de Saúde para o encaminhamento de servidores e trabalhadores contratados que atuam diretamente com o público.

Uso das redes sociais institucionais (prefeituras, escolas superior e técnicas, secretarias) e aplicativos de mensagens (WhatsApp, Telegram) para compartilhamento de cards sobre o curso.

Critérios para certificação

Será certificado o participante que:



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PARANÁ
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO E CULTURA



- Participar do encontro síncrono; e,
- Realizar a atividade avaliativa e obter uma nota mínima de sete (7,0) pontos.

Referências

Álbum Seriado: política nacional de humanização /Ana Laura Costa Teixeira...[et al.]. – Belém: UEPA, 2024. 24 p.: il. Disponível em: <https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/747077/2/POL%C3%8DTICA%20NACIONAL%20DE%20HUMANIZA%C3%87%C3%83O.pdf>

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS: Documento base para gestores e trabalhadores do SUS. Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. 4. ed. 4. reimp. – Brasília: Ministério da Saúde, 2010. 72p.

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. Ministério da Saúde, Secretaria Executiva, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. – Brasília: Ministério da Saúde, 2004. 20p