

**MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA
HOSPITAL DE AERONÁUTICA DOS AFONSOS**



ASS 2023

INSTRUÇÕES PARA SELEÇÃO E ADMISSÃO AO
CURSO DE ATENDENTE/RECEPCIONISTA EM
SERVIÇOS DE SAÚDE DO HOSPITAL DE
AERONÁUTICA DOS AFONSOS – TURMA 2023

2023

**INSTRUÇÕES PARA SELEÇÃO E ADMISSÃO AO
CURSO DE ATENDENTE/RECEPCIONISTA EM SERVIÇOS DE SAÚDE
DO HOSPITAL DE AERONÁUTICA DOS AFONSOS – TURMA 2023**

SUMÁRIO

1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES.....	3
1.1 FINALIDADE	3
1.2 ÂMBITO.....	3
1.3 DIVULGAÇÃO	3
1.4 RESPONSABILIDADE	3
1.5 CALENDÁRIO DE EVENTOS	3
1.6 DAS VAGAS.....	4
1.7 PÚBLICO-ALVO	4
1.8 DO CURSO.....	4
1.9 CRONOGRAMA DO CURSO.....	5
2 PROCESSO DE SELEÇÃO E ADMISSÃO	5
2.1 INSCRIÇÃO	5
2.2 ENTREGA DE DOCUMENTOS E CONCENTRAÇÃO INICIAL.....	6
2.3 MATRÍCULA.....	7
3 DISPOSIÇÕES GERAIS	7
4 DISPOSIÇÕES FINAIS	7
ANEXO – MANUAL DO ALUNO.....	8

**INSTRUÇÕES PARA SELEÇÃO E ADMISSÃO AO
CURSO DE ATENDENTE/RECEPCIONISTA EM SERVIÇOS DE SAÚDE
DO HOSPITAL DE AERONÁUTICA DOS AFONSOS – TURMA 2023**

1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 FINALIDADE

Estas Instruções têm por finalidade regular e divulgar as condições e os procedimentos para a inscrição e participação na seleção de candidatos ao **Curso de Atendente/Recepcionista em Serviços de Saúde** do Hospital de Aeronáutica dos Afonsos – Turma 2023.

1.2 ÂMBITO

Estas Instruções serão aplicadas aos interessados em participar da seleção de candidatos ao Curso de Atendente/Recepcionista em Serviços de Saúde do HAAF – Turma 2023.

1.3 DIVULGAÇÃO

1.3.1 Para conhecimento dos interessados, estas Instruções estarão disponíveis durante todo o período de seleção no seguinte endereço eletrônico: **www2.fab.mil.br/haaf**.

1.3.2 O endereço eletrônico constante do **item 1.3.1** é o meio de comunicação da Comissão de Seleção do curso com o candidato, onde poderão ser divulgados eventuais comunicados e erratas.

1.3.3 As informações a respeito de datas, locais e horários de realização dos eventos deverão ser observadas nestas Instruções, e eventuais alterações serão divulgadas no endereço eletrônico constante do **item 1.3.1**.

1.4 RESPONSABILIDADE

1.4.1 A seleção para o Curso de Atendente/Recepcionista em Serviços de Saúde do Hospital de Aeronáutica dos Afonsos é de responsabilidade da Divisão de Ensino e Pesquisa do HAAF.

1.4.2 Constitui-se responsabilidade do candidato a leitura integral e o conhecimento pleno destas Instruções, bem como o acompanhamento das publicações dos resultados e dos comunicados por meio do endereço eletrônico constante do **item 1.3.1**.

1.4.3 A inscrição para o Curso de Atendente/Recepcionista em Serviços de Saúde do Hospital de Aeronáutica dos Afonsos implica, por parte do candidato, a aceitação irrestrita das normas e das condições estabelecidas nestas Instruções, bem como todas as demais instruções que eventualmente vierem a ser divulgadas no endereço eletrônico do Processo Seletivo.

1.4.4 O Anexo (Manual do Aluno) constitui parte integrante destas Instruções, cujas informações devem ser lidas e conhecidas pelos candidatos.

1.5 CALENDÁRIO DE EVENTOS

1.5.1 Para a realização deste Processo Seletivo, o candidato deverá observar, rigorosamente, o cumprimento do estabelecido no Calendário de Eventos a seguir:

EVENTO	DATA
INSCRIÇÕES	22 E 23 MARÇO 2023
DIVULGAÇÃO DA RELAÇÃO DE CONVOCADOS PARA ENTREGA DE DOCUMENTOS E MATRÍCULA	27 MARÇO 2023
ENTREGA DE DOCUMENTOS E MATRÍCULA	03 e 04 ABRIL 2023
INÍCIO DO CURSO	17 DE ABRIL

1.5.2 O Calendário de Eventos poderá ser alterado por interesse da Administração do curso ou motivo de força maior, ficando implícita a aceitação dos candidatos às novas datas e horários.

1.6 DAS VAGAS

1.6.1 Serão disponibilizadas **30 (trinta) vagas** para o Curso de Atendente/Recepcionista em Serviços de Saúde, que serão preenchidas pelos candidatos que forem selecionados e habilitados à Matrícula.

1.6.2 Além de concorrer às vagas fixadas nestas Instruções, os candidatos poderão concorrer, também, a eventuais vagas adicionais que venham a surgir até a data prevista para a Matrícula, em decorrência de demandas identificadas pela Administração do curso.

1.6.3 Nesse contexto, a mera participação do candidato no Processo Seletivo não implica, por parte do Hospital de Aeronáutica dos Afonsos, qualquer obrigatoriedade quanto a sua admissão.

1.7 PÚBLICO-ALVO

O presente Processo Seletivo destina-se a selecionar cidadãos brasileiros natos, de ambos os sexos, com idade igual ou superior a 18 anos no ato da Inscrição, que tenham concluído o Ensino Fundamental até a data da Matrícula, e que atendam às condições e às normas estabelecidas nestas Instruções.

1.8 DO CURSO

1.8.1 O Curso de Atendente/Recepcionista em Serviços de Saúde tem como objetivo oferecer conteúdo teórico e prático que possibilite formar profissionais capacitados a atuarem no atendimento ao público e recepção de hospitais, clínicas, laboratórios, consultórios médicos e odontológicos, e outros serviços de saúde, atendendo às necessidades do mercado de trabalho. Assim como, objetiva o aperfeiçoamento dos profissionais que já atuam na área, por meio da atualização dos conhecimentos e aprendizagem de técnicas que otimizam a atividade.

1.8.2 Ao término do curso, o aluno estará habilitado a desempenhar funções de recepcionista e de atendente ao público em instituições que prestam serviço de saúde.

1.8.3 O Curso de Atendente/Recepcionista em Serviços de Saúde é gratuito, de forma que o aluno precisará arcar, somente, com as despesas para aquisição do uniforme e contratação do Seguro Individual contra Acidentes Pessoais, além das despesas pessoais, como alimentação, transporte e hospedagem, inclusive quando, por motivo de força maior, uma ou mais etapas sofrerem alteração ou tiverem que ser repetidas.

1.8.4 O Curso tem duração de **04 (quatro) meses** e carga horária de aproximadamente de **480 (quatrocentas e oitenta) horas/aulas**.

1.8.5 O Curso abrange os seguintes conhecimentos:

a) Conhecimentos Teóricos: Segurança em Serviços de Saúde; Biossegurança; Ética em Serviços de Saúde; Qualidade em Serviços de Saúde; Privacidade do Paciente e Sigilo Profissional; Terminologias em Serviços de Saúde; Tabelas AMB e CID (Classificação Internacional de Doenças); Operação de Sistemas e Gerenciamento de Dados; Classificação de Áreas Hospitalares; Relações Humanas na Vida e no Trabalho; Administração de Conflitos; Humanização em Saúde; Cortesia no

Atendimento; Trabalho em Equipe; Linguagem Corporal; Etiqueta Profissional; Técnicas de Atendimento Presencial; Técnicas de Atendimento Telefônico; Técnicas de Atendimento Eletrônico e por Aplicativos; Português Instrumental.

b) Conhecimentos Práticos: Recepção em Consultório Odontológico; Recepção em Banco de Sangue; Recepção em Laboratório de Análises Clínicas; Recepção em Ambulatório de Especialidades; Recepção no Centro de Atenção Integral à Saúde; Recepção na Unidade de Pronto Atendimento; Recepção de Visitantes na Unidade de Terapia Intensiva; Atendimento no Balcão de Informações; Atendimento na Central de Agendamento de Consultas e Exames; Atendimento no Serviço de Arquivo Médico e Estatística; Atendimento na Seção de Auditoria Técnica; Atendimento na Seção de Imaginologia; Atendimento no Serviço de Admissão e Alta; Atendimento em Secretarias; Atendimento na Seção de Protocolo.

1.9 CRONOGRAMA DO CURSO

1.9.1 O Cronograma a seguir visa elucidar aos candidatos como funcionará a rotina do curso em cada etapa:

ETAPA	DIAS/SEMANA	HORÁRIO	PERÍODO
AULAS TEÓRICAS	SEG A SEX	08:00 ÀS 12:00	25/07 A 05/08/2023
AULAS PRÁTICAS	SEG A SEX	07:00 ÀS 12:00	01/05 A 29/09/2023

1.9.2 O Cronograma do curso poderá ser alterado por necessidade da Administração do HAAF ou da Coordenação do curso ou, ainda, por motivo de força maior, ficando implícita a aceitação dos candidatos às novas datas e horários.

1.9.3 Todos os candidatos militares serão enquadrados no Projeto Soldado Cidadão e deverão cumprir a carga-horária reduzida prevista no Edital daquele Processo Seletivo, ainda que ingressem no curso pelo Processo Seletivo comum, previsto nesta Instrução.

1.9.4 Ainda que o militar seja licenciado das fileiras da Força Aérea durante o curso, este deverá manter a rotina de aulas estabelecida no Projeto Soldado Cidadão.

2 PROCESSO DE SELEÇÃO E ADMISSÃO

2.1 INSCRIÇÃO

2.1.1 A inscrição importa no conhecimento e na aceitação do disposto nestas Instruções, de forma que o candidato deve certificar-se de que preenche todos os pré-requisitos exigidos.

2.1.2 A inscrição iniciar-se-á no dia **22 de março de 2023, a partir das 09:00 horas**, e encerrar-se-á no dia **23 de março de 2023, às 15:00 horas**, conforme previsto no Calendário de Eventos, **item 1.5**.

2.1.3 As inscrições serão realizadas exclusivamente por meio de **Ficha de Inscrição Online**, que será disponibilizada na página eletrônica **www2.fab.mil.br/haaf**, constante do **item 1.3.1**.

2.1.4 O HAAF não se responsabiliza por inscrições não realizadas por motivos de ordem técnica dos computadores, falhas de comunicação, congestionamento das linhas de comunicação, bem como outros fatores que impossibilitem a transferência de dados.

2.1.5 O candidato militar da ativa somente poderá efetuar sua inscrição após receber autorização para participação do Processo Seletivo, na forma de Ofício, de seu Comandante, Diretor ou Chefe, devendo este documento ser apresentado na etapa de **Entrega de Documentos e Concentração Inicial**.

2.1.6 É de responsabilidade do candidato o preenchimento correto da **Ficha de Inscrição**, inserindo todos os dados exigidos. Ao finalizar e conferir o preenchimento, o candidato deverá clicar em **enviar**.

Caso o candidato deixe de inserir algum item obrigatório ou insira dados incorretos ou falsos, será **excluído** do Processo Seletivo.

2.1.7 O Sistema de Inscrição enviará automaticamente uma cópia da Ficha de Inscrição ao e-mail informado pelo candidato, confirmando assim a efetivação da inscrição.

2.1.8 A inscrição é gratuita.

2.1.9 As vagas serão preenchidas por ordem de recebimento das inscrições, de forma que as inscrições em duplicidade serão desconsideradas.

2.2 ENTREGA DE DOCUMENTOS E MATRÍCULA

2.2.1 Ao término do período de inscrição, será divulgada a Relação de Convocados para a etapa de Entrega de Documentos e Matrícula, conforme Calendário de Eventos, na página eletrônica **www2.fab.mil.br/haaf**, respeitando a ordem de inscrição, de forma que o número de convocados será definido pela Comissão de Seleção do curso.

2.2.2 A confirmação da inscrição constante do item **2.1.7** não é garantia para ingresso no curso, devendo o candidato observar a Relação de Convocados constante do item **2.2.1**.

2.2.3 Na Relação de Convocados constará a data e o horário em que foi realizada a referida inscrição, os candidatos que, inicialmente, são titulares às vagas e os candidatos reservas. Mediante exclusão ou desistência de candidato titular, a vaga poderá ser preenchida pelo reserva, obedecendo à ordem de inscrição.

2.2.3.1 Os candidatos reservas deverão trazer toda a documentação prevista no item **2.2.8**, exceto a apólice de seguro, que deverá ser entregue em data a ser definida pela comissão.

2.2.4 O comparecimento do candidato a esta etapa é compulsório, no dia, horário e local agendados. Sendo assim, não haverá segunda chamada para a realização desta etapa.

2.2.5 A Entrega de Documentos e matrícula ocorrerá no dia **03 e 04 de abril de 2023**, na Divisão de Ensino e Pesquisa do Hospital de Aeronáutica dos Afonsos, localizado na Av. Marechal Fontenelle, 1628, Campo dos Afonsos, Rio de Janeiro, RJ. O acesso aos candidatos dar-se-á pela Guarda do HAAF, sendo dia 03 de abril das **08:30 horas às 11:00 horas**, e no dia **04 de abril das às 13:00 horas às 15:30 horas**.

2.2.6 É permitida, somente, a entrada dos candidatos relacionados na Relação de Convocados, **item 2.2.7**, que deverão apresentar documento original de identificação com foto, de forma que os acompanhantes deverão aguardar do lado de fora do Hospital.

2.2.8 O atraso ou falta do candidato a esta etapa implicará a sua **exclusão** do Processo Seletivo.

2.2.9 Os documentos abaixo relacionados deverão ser apresentados nesta etapa, de forma que a não conformidade ou falta de algum documento implicará a exclusão do candidato do Processo Seletivo:

- a) Cópia simples do documento oficial de identidade (frente e verso);
- b) Cópia simples do comprovante de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF, podendo constar no documento de identificação;
- c) Cópia simples do Diploma ou Declaração de Conclusão do Ensino Médio;
- d) Atestado médico de sanidade física e mental emitido a partir de **fevereiro de 2023**;
- e) Cópia simples do comprovante de Vacinação contra Hepatite B, Tétano, Sarampo e COVID-19; e
- f) Cópia simples do comprovante de residência.
- g) Apólice de Seguro contra Acidentes Pessoais; **exceto os candidatos que estão em situação de RESERVA, esses trarão futuramente em data a ser definida pela comissão.**
- h) 02 (duas) fotografias 3x4;

- i) Suporte vertical transparente para crachá com presilha; e
- j) A não apresentação dos documentos previstos acima implicará a **exclusão** do candidato.

2.2.9 Será analisada a documentação dos candidatos por ordem de chegada, porém as vagas serão preenchidas por ordem de inscrição, seguindo a Relação de Convocados, até que sejam preenchidas as vagas disponibilizadas.

2.2.11 Caso as vagas não sejam totalmente preenchidas ao final desta etapa, poderão ser feitas novas convocações para Entrega de Documentos e Matrícula, respeitando a ordem de inscrição. Tais convocações serão publicadas no site constante do **item 1.3.1** em datas a serem definidas pela Comissão de Seleção.

3 DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1 O candidato militar da ativa deverá comparecer uniformizado a todas as etapas do Processo Seletivo, de acordo com as normas e regulamentos de uniformes das respectivas Forças.

3.2 Os candidatos civis deverão trajar roupa compatível com o ambiente militar, devendo observar as restrições previstas na página eletrônica do HAAF, em “Orientações - Trajes”.

4 DISPOSIÇÕES FINAIS

4.1 Não caberá ao interessado direito de recurso para obter qualquer compensação, reparação ou indenização pela sua exclusão da seleção ocasionada pelo descumprimento das condições estabelecidas nestas Instruções ou não aproveitamento por falta de vagas.

4.2 Os casos não previstos nesta Instrução serão resolvidos pelo Diretor do HAAF.

JÚLIO JOSÉ REIS DA SILVA Coronel Médico
Diretor do Hospital de Aeronáutica dos Afonsos

ANEXO

MANUAL DO ALUNO

1. NORMAS DO CURSO

1.1. FREQUÊNCIA

1.1.1. Cada atraso corresponde a 01 (um) Fato Observado (FO) negativo, sendo que 05 (cinco) Fatos Observados negativos correspondem a 01 (uma) falta.

1.1.2. Será **excluído** do curso o aluno que ultrapassar, sem justificativa, 03 (três) faltas consecutivas.

1.1.3. Caso o número de faltas exceda 25% (vinte e cinco por cento) do total da carga horária do curso, o aluno será **reprovado** por falta.

1.1.4. As faltas justificadas não serão abonadas e não serão contabilizadas como carga horária.

1.1.5. A impossibilidade do aluno em se adequar aos horários disponibilizados pela coordenação do curso implicará o seu **desligamento** do curso.

1.2. AVALIAÇÕES

1.2.1. Considerando que a prova é o método tradicional de avaliação, em que os alunos demonstram o que aprenderam a partir de respostas a perguntas objetivas ou dissertativas; e considerando que, por sua vez, o feedback (retorno de informação) é uma ferramenta de aprendizagem que consiste em indicar aos alunos onde precisam melhorar e quais comportamentos são positivos, propiciando conhecer melhor o aluno, avaliar suas competências e evitar a classificação dos estudantes por meio das notas; o Curso de Atendente/Receptionista em Serviços de Saúde, do Hospital de Aeronáutica dos Afonsos, adota esta modalidade, o feedback, o que será feito a partir das avaliações semanais, por meio dos Supervisores de setores da prática, observando-se os seguintes critérios:

ASSIDUIDADE (Quando o aluno se mostra presente em seus compromissos de maneira constante e confiável, mesmo que nem sempre seja pontual);

PRODUTIVIDADE (Resultado da relação entre a capacidade de produção e o tempo de execução);

INTERESSE (Atenção, elaboração de perguntas, proatividade, demonstração de senso de urgência e identificação problemas, propondo possíveis soluções);

ATENÇÃO (Foco empático: atenção que o indivíduo dá ao próximo, ou seja, a predisposição em ouvir, observar e se relacionar com as outras pessoas); e

RESOLUTIVIDADE (Capacidade de resolver ou finalizar um processo, simplificando e agilizando procedimentos).

Cada critério receberá um grau que poderá variar de 1 a 5, sendo:

5 = EXCELENTE (atende plenamente à expectativa);

4 = BOM (atende em grande parte à expectativa);

3 = REGULAR (atende parcialmente à expectativa);

2 = INSUFICIENTE (abaixo da expectativa); e

1 = MAU (muito abaixo da expectativa).

2. NORMAS DE APRESENTAÇÃO PESSOAL

A apresentação pessoal tem grande relevância no ambiente militar, sendo assim, será exigido dos alunos discrição e sobriedade, além de boa aparência, zelo com a higiene pessoal e uniforme alinhado.

2.1. UNIFORME

2.1.1. Os alunos deverão utilizar uniforme padronizado, que abrange os seguintes itens:

- a) Camisa branca com mangas curtas e gola redonda;
- b) Calça comprida preta;
- c) Tênis ou sapato fechado preto;
- d) Crachá de identificação fornecido pelo HAAF.



2.1.2. Os alunos militares deverão usar o 7º uniforme “B”.

2.1.3. É proibido o uso de uniforme incompleto, em desalinho ou em desacordo com o **item 2.1.1.**

2.2. USO DE ADORNOS

- a) É proibido o uso de “piercing” ou de colar do tipo “gargantilha”.
- b) É permitido o uso de colar ou pulseira, desde que sejam discretos e com apenas uma volta.
- c) É permitido o uso de maquiagem discreta.
- d) É permitido o uso de anel do tipo aliança ou outro tipo discreto.
- e) É permitido, exclusivamente às mulheres, o uso de 01 (um) brinco pequeno em cada orelha, que não ultrapasse o lóbulo da orelha.
- f) As unhas devem ser curtas, com comprimento máximo alinhado às pontas dos dedos, e esmaltadas em cor transparente ou clara.

2.3. PADRONIZAÇÃO DO CABELO

2.3.1. No caso de cabelo curto, assim entendido quando o comprimento está acima da gola da camisa, poderá ser usado solto.

2.3.2. Para os demais comprimentos de cabelo, o aluno deverá usar penteado do tipo coque, sendo permitidos grampos, elásticos e rede, desde que sejam simples, na cor do cabelo, sem brilho ou enfeite.

2.3.3. A franja deve permanecer presa com presilhas discretas e na cor do cabelo.

3. NORMAS DE CONDUTA

3.1. CONDUTA SOCIAL

O aluno deverá:

- a) Apresentar boa postura no atendimento ao público, demonstrando gentileza e educação;
- b) Zelar por sua apresentação pessoal;
- c) Cumprir rigorosamente as instruções e orientações previstas nas Normas e dadas pelos coordenadores/supervisores responsáveis pelo curso; e
- d) Apresentar responsabilidade e proatividade, participando de todas as atividades propostas.

3.2. CONDUTAS DISCIPLINARES

3.2.1. A **falta disciplinar** é qualquer violação dos preceitos de ética, dos deveres e obrigações curriculares, das regras de convivência social e dos padrões de comportamento impostos aos alunos.

3.2.2. A **medida disciplinar** é um instrumento de caráter socioeducativo para a preservação da disciplina, elemento básico indispensável à formação integral do aluno.

3.2.3. Razões de Defesa: o aluno poderá apresentar documento por escrito justificando o fato observado passível de aplicação de medida disciplinar, como uma garantia de ampla defesa.

3.2.4. As medidas disciplinares a que estão sujeitos os alunos são as seguintes, em ordem crescente de gravidade:

- a) repreensão verbal;
- b) advertência por escrito;
- c) suspensão do curso; e
- d) exclusão do curso.

3.2.5. Caso o aluno ou ex-aluno participe de novo processo seletivo para qualquer curso oferecido por esta OSA, para a efetivação da matrícula, o mesmo não poderá ter sua avaliação individual inferior a 7,0 e não pode ter sido suspenso ou excluído do curso no qual estava matriculado.

4. NORMAS GERAIS

4.1. Não é permitida a entrada no HAAF utilizando trajes incompatíveis com o ambiente militar como vestidos curtos, saias curtas, shorts, chinelos, decotes, transparências, camisas regata ou bermudas, mesmo que em seguida o aluno coloque o uniforme do curso.

4.2. Não é permitida a entrada nas instalações do HAAF com bolsas, mochilas e sacolas, que poderão ser guardadas em armário disponibilizado pela Coordenação do curso.

4.3. O aluno deverá trazer um cadeado para o armário disponibilizado, a fim de guardar seus pertences pessoais com segurança.

4.4. Não é responsabilidade do HAAF o extravio ou furto de pertences pessoais dos alunos nas instalações do hospital.

4.5. É terminantemente proibido apropriar-se de qualquer material dos setores onde serão realizadas as atividades do curso.

4.6. Os alunos não poderão ausentar-se do local para o qual foram designados durante a realização das atividades práticas.

4.7. Caso o aluno necessite ausentar-se do local a que foi designado, por qualquer motivo, deverá solicitar autorização ao militar responsável.