

MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA
HOSPITAL DE AERONÁUTICA DOS AFONSOS



PSC ASS 2023

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

2023

**INSTRUÇÕES PARA SELEÇÃO E ADMISSÃO AO
CURSO DE ATENDENTE/RECEPCIONISTA EM SERVIÇOS DE SAÚDE
DO PROJETO SOLDADO CIDADÃO
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	4
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 ENTREVISTA.....	6
2.3 ENTREGA DE DOCUMENTOS E MATRÍCULA.....	6
3 DISPOSIÇÕES GERAIS	7
4 REFERÊNCIA	7
5 DISPOSIÇÕES FINAIS	7
ANEXO A – MANUAL DO ALUNO.....	8
ANEXO B – FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO	11

**INSTRUÇÕES PARA SELEÇÃO E ADMISSÃO AO
CURSO DE ATENDENTE/RECEPCIONISTA EM SERVIÇOS DE SAÚDE
DO PROJETO SOLDADO CIDADÃO
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 soldados e cabos não estabilizados ao **Curso de Atendente/Recepcionista em Serviços de Saúde, do Projeto Soldado Cidadão**, do Hospital de Aeronáutica dos Afonsos – Turma 2023.

1.2 ÂMBITO

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

1.3 DIVULGAÇÃO

1.3.1 A DIVULGAÇÃO do Projeto e das etapas de seleção ocorrerá por meio das páginas do HAAF na Intraer, **www.haaf.intraer**, e na Internet, **www2.fab.mil.br/haaf**, assim como por meio de Ofício enviado às Organizações Militares situadas na cidade do Rio de Janeiro.

1.3.2 Os endereços eletrônicos constantes do **item 1.3.1** são os meios 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 nos endereços eletrônicos constantes 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 dos endereços eletrônicos constantes 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 nos endereços eletrônicos do Processo Seletivo.

1.4.4 O Anexo A (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	Até 23 MARÇO 2023
DIVULGAÇÃO DA RELAÇÃO DE CONVOCADOS PARA ENTREVISTA	27 DE MARÇO 2023
ENTREVISTA	30 DE MARÇO 2023
DIVULGAÇÃO DA RELAÇÃO DE CONVOCADOS PARA ENTREGA DE DOCUMENTOS E MATRÍCULA	31 MARÇO 2023
ENTREGA DE DOCUMENTOS E MATRÍCULA	03 E 04 ABRIL
INÍCIO DO CURSO	17 ABRIL 2023

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

1.6 DAS VAGAS

1.6.1 Serão disponibilizadas 3 (**três**) **vagas** para o Curso de Atendente/Recepcionista em Serviços de Saúde 2023, que serão preenchidas pelos militares 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 Projeto destina-se a selecionar **Soldados e Cabos não estabilizados**, que prestam o Serviço Militar na cidade do Rio de Janeiro, de perfil socioeconômico carente ou em situação de risco social, com Ensino Fundamental concluído e que necessitem de formação profissional básica, possibilitando melhores condições de ingresso no mercado de trabalho após o término do Serviço Militar (baseado no *Plano de Gestão do Projeto Soldado Cidadão 2020 - COMGEP*).

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 militar precisará arcar, somente, com as 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 **390 (trezentos e noventa) 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 neste Edital, ainda que ingressem no curso pelo Processo Seletivo comum, previsto em Instrução diversa desta.

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.

1.9.5 Os militares pertencentes à GUARNAE-AF poderão cumprir suas obrigações junto à OM à qual pertencem no turno em que não estiverem em instrução no curso, à critério de seus Comandantes.

1.9.6 Os militares não pertencentes à GUARNAE-AF deverão cumprir expediente dobrado em dois dias, para que nos demais dias da semana estejam à disposição de suas OMs, sem que haja necessidade de deslocamento HAAF-OM ou OM-HAAF.

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 militar deve certificar-se de que preenche todos os pré-requisitos exigidos.

2.1.2 Os interessados deverão imprimir o **Formulário de Inscrição**, constante do **Anexo B**, preenchê-lo, digitalizá-lo e encaminhá-lo à Divisão de Ensino e Pesquisa do HAAF por meio do e-mail **dep.haaf@fab.mil.br**, até o dia **23 de março de 2023**.

2.1.5 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.

2.1.4 O militar somente poderá efetuar sua inscrição mediante autorização, na forma de Ofício, de seu Comandante, Diretor ou Chefe, devendo este documento ser apresentado na **Entrevista**.

2.1.3 A Comissão de Seleção de Cursos do HAAF enviará e-mail resposta, em até 72 horas úteis, confirmando, assim, a efetivação da inscrição.

2.2 ENTREVISTA

2.2.1 Ao término do período de Inscrição, será divulgada a Relação de Convocados para **Entrevista**, conforme Calendário de Eventos, **item 1.5.1**, nas páginas eletrônicas constantes do **item 1.3.1**, sendo que 3 (**três**) candidatos serão selecionados para o preenchimento das vagas disponibilizadas, conforme **item 1.6.1**.

2.2.2 A entrevista ocorrerá nos dias **30 de março de 2023**, a partir das **09:00 horas**, no consultório de atendimento do Serviço Social do HAAF, localizada na Av. Marechal Fontenelle, 1628, Campo dos Afonsos, Rio de Janeiro, RJ.

2.2.3 O acesso aos candidatos dar-se-á pela Guarda do HAAF, com **abertura dos portões às 08:00 horas e fechamento dos portões às 09:00 horas**.

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 e o atraso ou falta do candidato implicará a sua **exclusão** do Processo Seletivo.

2.2.5 Para ingressar no HAAF, os militares constantes da Relação de Convocados, **item 2.2.1**, e eventuais acompanhantes deverão apresentar documento original de identificação com foto, sendo permitido o acesso ao consultório de atendimento do Serviço Social somente aos militares convocados, de forma que os acompanhantes deverão aguardar nas áreas comuns do Hospital.

2.3 ENTREGA DE DOCUMENTOS E MATRÍCULA

2.3.1 Ao término do período de Entrevista, será divulgada a Relação de Convocados para **Entrega de Documentos e Matrícula**, conforme Calendário de Eventos, **item 1.5.1**, nas páginas eletrônicas constantes do **item 1.3.1**.

2.3.2 O número de militares convocados poderá ser inferior ou superior ao número de vagas, de acordo com o interesse da Administração do HAAF.

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**.

2.3.5 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.

2.3.6 Para ingressar no HAAF, os militares constantes da Relação de Convocados, **item 2.3.1**, e eventuais acompanhantes deverão apresentar documento original de identificação com foto, sendo permitido o acesso à Divisão de Ensino e Pesquisa somente aos militares convocados, de forma que os acompanhantes deverão aguardar nas áreas comuns do Hospital.

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

2.3.8 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) Formulário de Inscrição original;
- b) Cópia simples do documento oficial de identidade (frente e verso);
- c) Cópia simples do Diploma ou Declaração de Conclusão do Ensino Fundamental;
- d) Cópia simples da Ata da última Inspeção de Saúde;
- e) Cópia simples do comprovante de Vacinação contra Hepatite B, Tétano, Sarampo e COVID-19;
- f) Cópia simples do comprovante de residência;
- g) 02 (duas) fotografias 3x4; e
- h) Suporte vertical transparente para crachá com presilha.

2.3.9 Caso as vagas não sejam totalmente preenchidas ao final desta etapa, poderão ser feitas novas convocações para Entrega de Documentos e Matrícula, respeitando a análise realizada pela Comissão de Seleção na Entrevista. Tais convocações serão publicadas nos endereços eletrônicos constantes do **item 1.3.1**, em datas a serem definidas pela Comissão.

2.3.10 Caso a finalização do tempo de serviço do aluno seja anterior à conclusão do curso, o militar deverá providenciar o **Seguro contra Acidentes Pessoais**, com vigência, no mínimo, a partir do primeiro dia subsequente à data do seu desligamento e com validade até, no mínimo, a data de conclusão do curso.

2.3.11 A não apresentação da Apólice de Seguro contra Acidentes Pessoais, de acordo com o **item 2.3.10**, implicará a **exclusão** do aluno do curso.

3 DISPOSIÇÕES GERAIS

O candidato militar da ativa deverá comparecer uniformizado, de acordo com as normas e regulamentos de uniformes das respectivas Forças.

4 REFERÊNCIA

Plano de Gestão do Projeto Soldado Cidadão 2020 – COMGEP.

5 DISPOSIÇÕES FINAIS

5.1 Não caberá ao militar 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.

5.2 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 A

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/Recepcionista 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 militares deverão utilizar:

- a) 7º uniforme “B”;
- b) Crachá de identificação fornecido pelo HAAF.

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

3. NORMAS DE CONDUITA

3.1. CONDUITA 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.

4. NORMAS GERAIS

4.1. Não é permitida a entrada no HAAF utilizando trajés 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.

