

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA
DADE - DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE DESENVOLVIMENTO EDUCACIONAL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

PRODUTO EDUCACIONAL

**FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO NO SETOR DE SAÚDE AOS ESTUDANTES COTISTAS DO
ENSINO MÉDIO INTEGRADO DO IFSC- CAMPUS FLORIANÓPOLIS**

Mestranda: Luciane da Cruz Rabello
Orientadora: Marizete Bortolanza Spessatto

Produto educacional vinculado a Dissertação de Mestrado apresentada junto ao Programa de Pós-Graduação em Educação – ProfEPT/IA Associada IFSC/DADE - Departamento Acadêmico de Desenvolvimento Educacional, como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Educação Profissional e Tecnológica.

LUCIANE DA CRUZ RABELLO

**O ATENDIMENTO NO SETOR DE SAÚDE DO IFSC: UMA ANÁLISE COM ESTUDANTES
COTISTAS DO ENSINO MÉDIO INTEGRADO EM VULNERABILIDADE
SOCIOECONÔMICA DO CAMPUS FLORIANÓPOLIS**

Produto Educacional apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Educação Profissional e Tecnológica (ProfEPT), do Instituto Federal de Santa Catarina – *Campus* Florianópolis, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Educação Profissional e Tecnológica.

Aprovado e validado em 26 de abril de 2023.

COMISSÃO EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
 **MARIZETE BORTOLANZA SPESSATTO**
Data: 26/04/2023 11:25:16-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dra. Marizete Bortolanza Spessatto
Instituto Federal de Santa Catarina - Orientadora

Documento assinado digitalmente
 **ROBERTA PASQUALLI**
Data: 26/04/2023 12:52:53-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dra. Roberta Pasqualli
Instituto Federal de Santa Catarina – Membro interno

Documento assinado digitalmente
 **JANAI DE ABREU PEREIRA**
Data: 02/05/2023 19:28:22-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dra. Janaí de Abreu Pereira
Instituto Federal de Santa Catarina – Membro externo

Documento assinado digitalmente
 **MARLENE ZWIEREWICZ**
Data: 01/05/2023 10:53:48-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dra. Marlene Zwierewicz
Universidade Alto Vale do Rio do Peixe - Membro externo



PRODUTIVO
FACIL

FLUXOGRAMA DE
ATENDIMENTO DO SETOR
DE SAÚDE DO IFSC
CAMPUS FLORIANÓPOLIS

APRESENTAÇÃO

O Produto Educacional é a ferramenta didático-pedagógica elaborada a partir de uma pesquisa aplicada que deve ser fundamentada no rigor do desenvolvimento da Pós-Graduação Stricto Sensu. Com foco específico em um projeto pedagógico, orientado por conhecimentos e habilidades voltados para a prática profissional e avanço tecnológico.

O Produto Educacional desenvolvido abrange um fluxograma que descreve o fluxo e rotina que servidores, professores e estudantes do IFSC - Campus Florianópolis devem percorrer para um melhor atendimento no Setor de Saúde e nas Unidades organizacionais necessárias ao atendimento de saúde dos estudantes. Leva em consideração, especificamente, cursos da ETPNM do integrado, um setor de saúde, coordenadorias de curso, comunidade acadêmica e estudantes.

O produto educacional é parte integrante da dissertação de mestrado do curso de mestrado em rede ProfEPT 4, referente a pesquisa sobre o atendimento no setor de saúde do IFSC, com foco na análise com estudantes cotistas do ensino médio integrado em vulnerabilidade socioeconômica do campus Florianópolis.



OBJETIVO



Desenvolver um produto educacional que envolva a criação de um fluxograma, com orientações aos estudantes cotistas do ensino médio integrado e servidores das unidades organizacionais do IFSC - Campus Florianópolis, cujo o foco é:

- Apresentar o fluxo mais adequado ao atendimento do estudante do EMI, em vulnerabilidade socioeconômica;
 - Desenhar um fluxograma qualificado aos direcionamentos realizados no Setor de Saúde e demais unidades da comunidade acadêmica;
 - Melhorar o fluxo atual de atendimento do Setor de Saúde.
-

METODOLOGIA

O processo metodológico iniciou com a construção de um formulário eletrônico, com questões desenvolvidas, a fim de analisar a efetividade do produto educacional.

Perguntas encaminhadas a um grupo de onze servidores, distribuídos nas unidades organizacionais: Departamento de curso (DALTEC), coordenação pedagógica, Coordenadoria pedagógica, Setor de saúde, NAE - Núcleo de Acessibilidade Educacional. Para a análise crítica a respeito da ferramenta proposta (PE) e sua funcionalidade durante a prática de trabalho, fomentando o desenvolvimento, implementação e estruturação do PE.

DIAGNÓSTICO

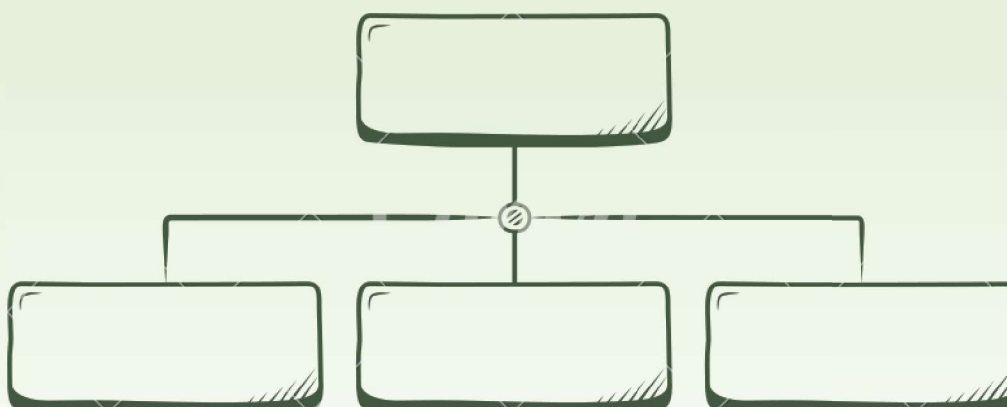
A partir da análise do fluxo atual, descrito do fluxograma de diagnóstico e da pesquisa realizada com os estudantes do EMI em vulnerabilidade social, chegou-se ao seguinte diagnóstico:

- Ausência de regularidade e carência de uma visão clara para os direcionamentos;
 - Necessidade de entender o funcionamento do ambiente pesquisado (SS);
 - Falhas no fluxo atual de trabalho, atuação dos profissionais e unidades organizacionais vinculadas às demandas envolvidas no atendimento aos estudantes em vulnerabilidade da EPTNM;
 - Necessidade de mudança na orientação do fluxo de direcionamento, identificado pela aproximação e um pré-diagnóstico, a partir da atuação da pesquisadora como servidora do Setor de Saúde;
 - Procedimentos e fluxos executados atualmente pelo SS para o atendimento, acolhimento e direcionamento aos estudantes do EMI, sem definição;
 - Queixas com indefinição no propósito da procura por atendimento no SS;
 - Possibilidade de criar um desenho ao fluxo atual, utilizando a ferramenta organizacional de análise de processos chamada fluxograma.
-

O FLUXOGRAMA DE DIAGNÓSTICO

Para chegar a proposta do produto educacional, há necessidade de entender inicialmente o funcionamento do ambiente pesquisado, caracterizado pelo seu fluxo atual, atuação dos profissionais e unidades organizacionais, vinculadas às demandas envolvidas no atendimento aos estudantes em situação de vulnerabilidade da EPTNM. A ideia central da proposta, como já especificado, surgiu pela atuação da pesquisadora como servidora do Setor de Saúde, o que tornou possível se aproximar de um pré-diagnóstico, baseado nos procedimentos e fluxos executados atualmente pelo SS, para atendimento aos estudantes do Ensino Médio Integrado.

Partindo do diagnóstico com o conjunto de informações, documentos e procedimentos prévios, foi possível criar um desenho do fluxo atual, utilizando a ferramenta organizacional de análise de processos chamada de fluxograma. A Figura 1 apresenta esse diagnóstico em forma de fluxograma.



O FLUXOGRAMA DE DIAGNÓSTICO

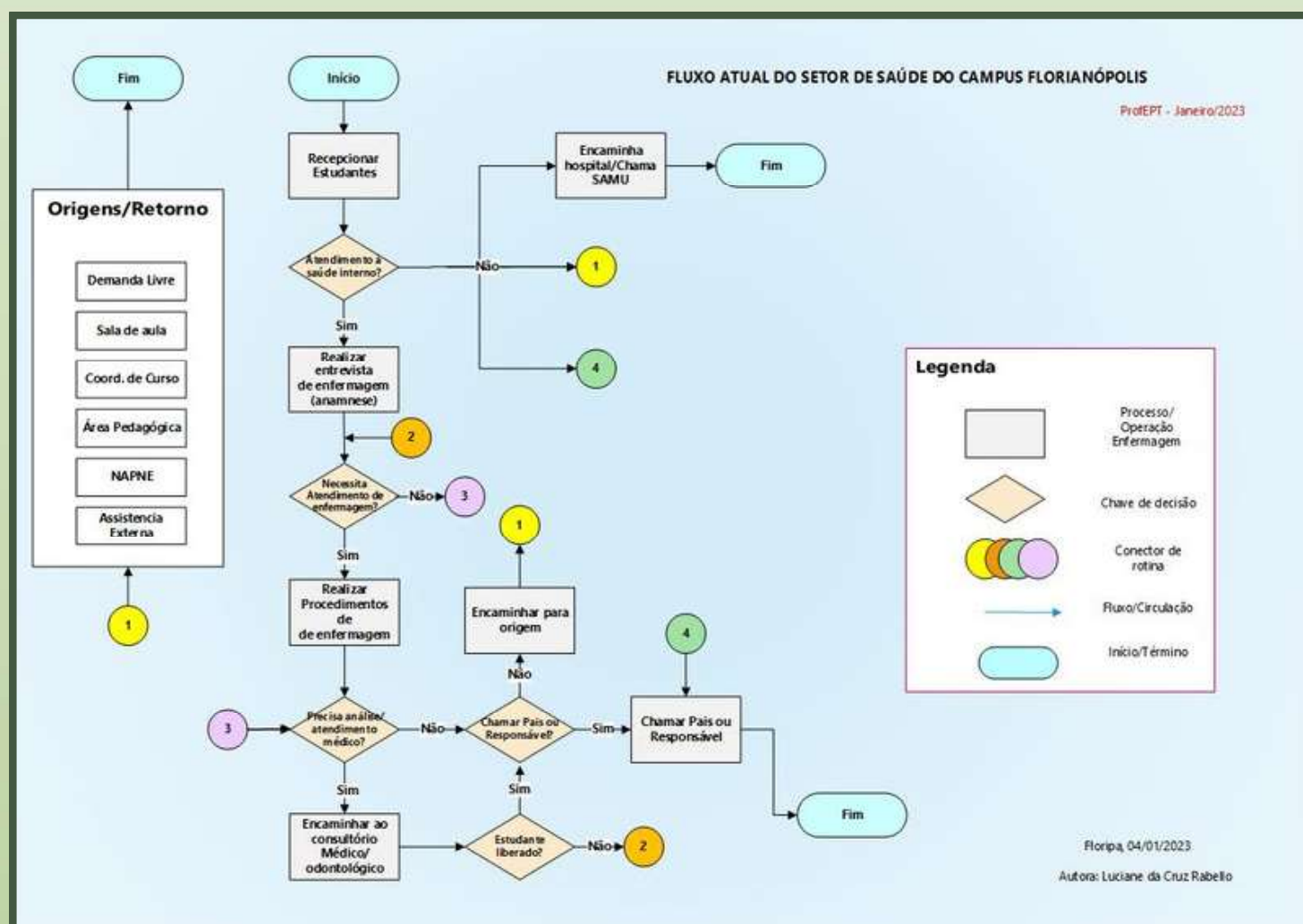


Figura 1 - Atual fluxo de atividades do Setor de Saúde

PROPOSTA DO FLUXOGRAMA PARA O SETOR DE SAÚDE DO IFSC-FLORIANÓPOLIS

A proposta de novo fluxo possibilita um olhar mais amplo às relações entre o Setor de Saúde e o estudante em situação de vulnerabilidade. Com o intuito de impulsionar e melhorar a execução das atividades, categorizando seus procedimentos técnicos, capazes de propiciar um funcionamento permanente e potencializador ao andamento do Setor de Saúde, para o tempo de atuação do servidor, no sentido favorável ao atendimento do estudante e à instituição educacional. Para esta proposta de fluxo entre as áreas, o estudante, ao sentir necessidade de procurar orientação, deve acessar o portal do IFSC, para saber que caminho é o mais adequado, à resolução do seu problema ou necessidade.

Essa proposta atende ao que foi apresentado pelos estudantes ouvidos nesta pesquisa, já que muitas das situações de adoecimento listadas por eles, têm alguma relação com questões vivenciadas em sala de aula, como sentimentos de discriminação ou de dificuldades de acompanhar o processo ensino-aprendizagem. O papel do fluxograma é permitir ao usuário entender o esquema de distribuição de um serviço como um todo. Ao acessar um prático mapeamento de informações, composto por estruturas das unidades organizacionais e coordenadorias envolvidas. Neste caso específico, permitindo ao estudante acessar o setor que atenderá sua necessidade. A proposta está detalhada na Figura 2 e 3.

PROPOSTA DO FLUXOGRAMA PARA O SETOR DE SAÚDE DO IFSC-FLORIANÓPOLIS

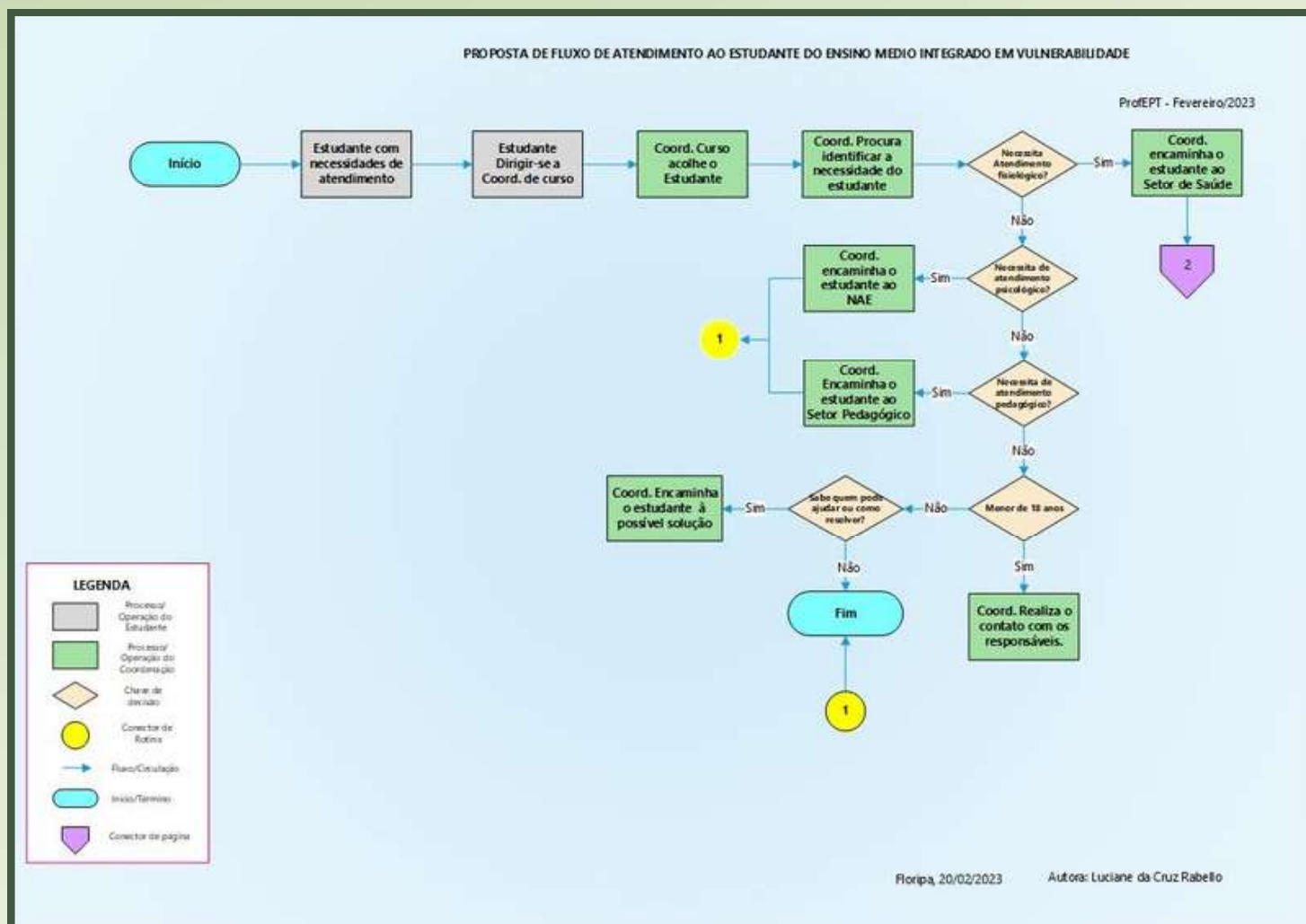


Figura 2 - Proposta de fluxograma de atendimento - Parte 1

PROPOSTA DO FLUXOGRAMA PARA O SETOR DE SAÚDE DO IFSC-FLORIANÓPOLIS

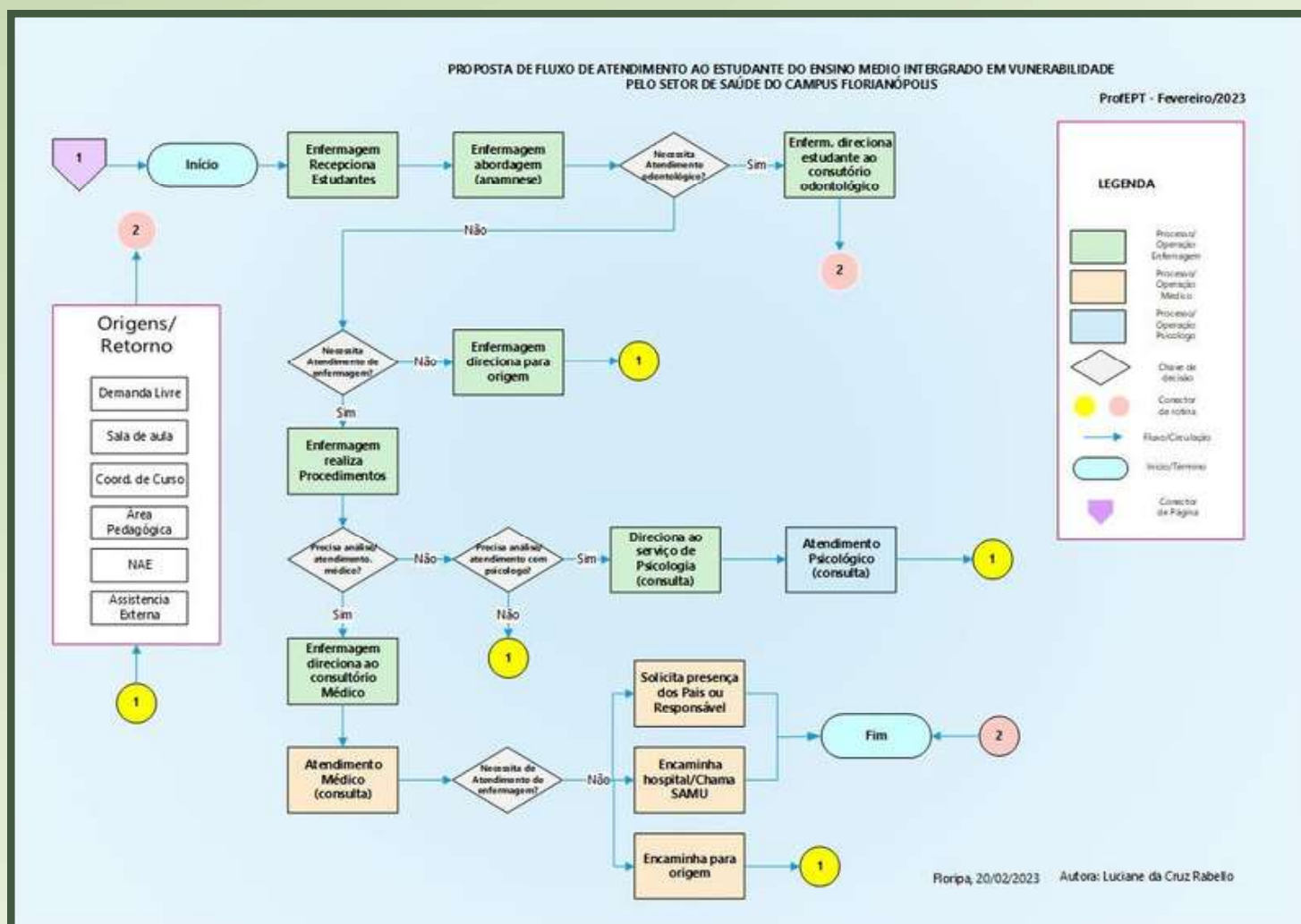


Figura 3 - Proposta de fluxograma de atendimento - Parte 2

PROPOSTA DO FLUXOGRAMA PARA O SETOR DE SAÚDE DO IFSC-FLORIANÓPOLIS

OBJETIVOS

- Possibilitar ao usuário do serviço (servidores, estudantes e comunidade acadêmica) identificar o melhor direcionamento a ser seguido;
 - Responder efetivamente às dúvidas, anseios e necessidades de atendimento em relação as questões de saúde;
 - Atender as situações que venham estar envolvidas a fatos, condizentes com a instituição e a comunidade acadêmica como um todo, em suas demandas educacionais;
 - Fluxograma que represente através da simbologia, compreensão a um direcionamento uniformizado e catalogado dentro da instituição;
 - Promover a conexão entre as unidades organizacionais, afins;
 - Tornar-se elemento hábil para orientar, direcionar e ajudar, na resolutividade das demandas relacionadas aos aspectos de saúde e educação;
 - Subsidiar informações, para melhora do processo de atendimento ao estudante em situação de vulnerabilidade, quando esse busca orientação nas unidades organizacionais envolvidas;
 - Apresentar um fluxo atualizado das atividades de atendimento, dentro da comunidade acadêmica a esse estudante do EMI.
-

IMPLEMENTAÇÃO DO PRODUTO EDUCACIONAL

A sugestão de implementação do produto educacional é uma forma de socialização e propõe-se, após validação e aprovação por banca, que o fluxograma seja apresentado à gestão do Campus Florianópolis para avaliação e possível implementação.

Como forma de aplicação, a sugestão é que o fluxograma de atendimento do Setor de Saúde seja disponibilizado no Portal do IFSC-Florianópolis, na página que trata dos assuntos direcionados aos estudantes.

Para que a implementação seja possível, é necessário que se tenha apoio técnico da Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTI. Que deve disponibilizar e desenvolver dentro do portal do IFSC – Campus Florianópolis, espaço e layout adequado para visualização e acesso dos estudantes e servidores. No portal do IFSC - Campus Florianópolis o fluxograma tem como objetivo:

- Dar ao estudante informações fundamentais a respeito dos serviços existentes na instituição, para que tenha conhecimento sobre os processos e serviços;
 - Demonstrar os procedimentos e fluxos necessários, para acolher esse estudante em suas necessidades de saúde;
 - Proporcionar às unidades organizacionais, um fluxo que permita um atendimento mais humanizado ao estudante;
 - Atender às necessidades dos estudantes, dando um melhor direcionamento ao problema e de acordo com cada caso.
-

RESULTADOS ESPERADOS COM O PRODUTO EDUCACIONAL

- Avançar para além das expectativas, com resultados aptos a superar desafios, sendo este efetivo, ao dirimir limitações e abrir a novas possibilidades, existentes no ambiente de trabalho;
 - Ser útil em suprir as necessidades do jovem público integrante da Educação Profissional e Tecnológica, ao servir de auxílio às dificuldades que impactam a saúde do estudante;
 - Criar um instrumento consonante com tudo o que implique em mobilizar, integrar, transferir e compartilhar conhecimentos entre os profissionais do IFSC-Florianópolis;
 - Promover integração e maior conexão às unidades organizacionais (UO) do campus;
 - Trazer resultados positivos com a presente pesquisa, contribuindo com as ações das unidades organizacionais da instituição em questão, com outros campi da rede e demais instituições educacionais;
 - Possibilitar obter um pré-diagnóstico a partir da atuação da pesquisadora, enquanto servidora do Setor de Saúde;
 - Fundamentar a criação de um fluxograma baseado nos procedimentos e fluxos executados, atualmente pelo SS, para otimizar o atendimento aos estudantes do Ensino Médio Integrado.
-

CONCLUSÃO SOBRE O PRODUTO EDUCACIONAL

O produto educacional desenvolvido neste trabalho visa contribuir, em alguma medida, com as ações do setor de saúde, o tempo do servidor, do estudante e da instituição, como elemento transformador dessa realidade e útil às mais diversas áreas do mundo do trabalho do Campus Florianópolis.

O fluxograma proposto é uma ferramenta facilitadora à compreensão e favorecimento de um direcionamento uniformizado dentro da instituição. Contribuindo à conexão entre unidades organizacionais afins. Tornando-se este, um elemento preciso em orientar, direcionar e ajudar, na resolutividade de circunstâncias, proposições, intercorrências e demandas que surgem, relacionadas a vários aspectos educacionais. E, principalmente, para atender com um olhar atencioso às necessidades tidas como problema a partir da reação que é manifestada por comportamentos, desejos e necessidades reveladas por este público alvo, em situação de vulnerabilidade.

Por fim, o fluxograma promove o compartilhamento de sugestões entre profissionais, para contribuir na aplicação de recursos adequados a uma prestação de serviço, útil, funcional e favorecedora ao bem comum de todos, como um produto aplicável e que venha valorizar as ações didático-pedagógicas, científicas e tecnológicas na EPT.



PRODUTO EDUCACIONAL

OBRA DIDÁTICO-PEDAGÓGICA
RICA À PRÁXIS DO CONHECIMENTO
ÚTIL AO PROMISSOR MUNDO DO TRABALHO
UNO AO PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM
FOMENTO À EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

BÁLSAMO EDUCATIVO
À VIDA
ÀS PESSOAS
AO HUMANO
AO TODO

