

## Centro de Educação e Aperfeiçoamento Profissional em Saúde - CEAPS

O CEAPS - Centro de Educação e Aperfeiçoamento Profissional em Saúde responsável pela promoção do desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, realiza a gestão do uso do anfiteatro com 168 lugares, três salas com 40 lugares e um estúdio com 30 lugares que são utilizados pelas diversas áreas do HC e também disponibiliza suporte para a realização dos eventos institucionais.

Durante esta gestão, no período de 2003 a 2008 a senhora Janice Del Lama Miquelim ocupou o cargo de Coordenadora Administrativa e com sua aposentadoria passa a ocupar o cargo Regina Gonçalves da Silva em maio de 2008.

Entre outras inovações, a reforma da secretaria no segundo semestre de 2008 proporcionou a reorganização da equipe, priorizando as competências dos colaboradores na distribuição das responsabilidades e otimizou o sistema de comunicação, bem como processos. Esta ação está publicada em forma de artigo na Revista Qualidade HC – edição 2009 - página 263.

### Performance de ocupação

São realizadas nas instalações do CEAPS diariamente, atividades educacionais, atividades administrativas, ações de recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento do HC Ribeirão. A ocupação das salas e anfiteatro manteve-se estável no período entre 2003 e 2008 (conforme gráfico 1). A partir de setembro de 2008, foi implementada uma otimização na ocupação das salas. Em 2009 o aumento foi significativo em relação ao ano anterior em função de atividades intensivas relacionadas a divulgação da Missão, Visão e Valores do HCRP – ação definida no Planejamento Estratégico do hospital e os treinamentos aos colaboradores da Divisão de Hotelaria Hospitalar. Houve também a inclusão da Sala do Espaço Digital no rol de espaços CEAPS e ações de Treinamento e Desenvolvimento proporcionadas aos colaboradores. Outra ação foi a reforma da secretaria com a criação do Estúdio com capacidade para 30 pessoas em auditório. Em 2010 a sala do Espaço Digital voltou a ser administrada pelo CRH e incorporou-se ao CEAPS a Sala de Informática do 13<sup>o</sup> andar. Abaixo, gráfico 1 (\*) até agosto 2010.

**CEAPS**  
Atividades realizadas anualmente  
2003 a 2010

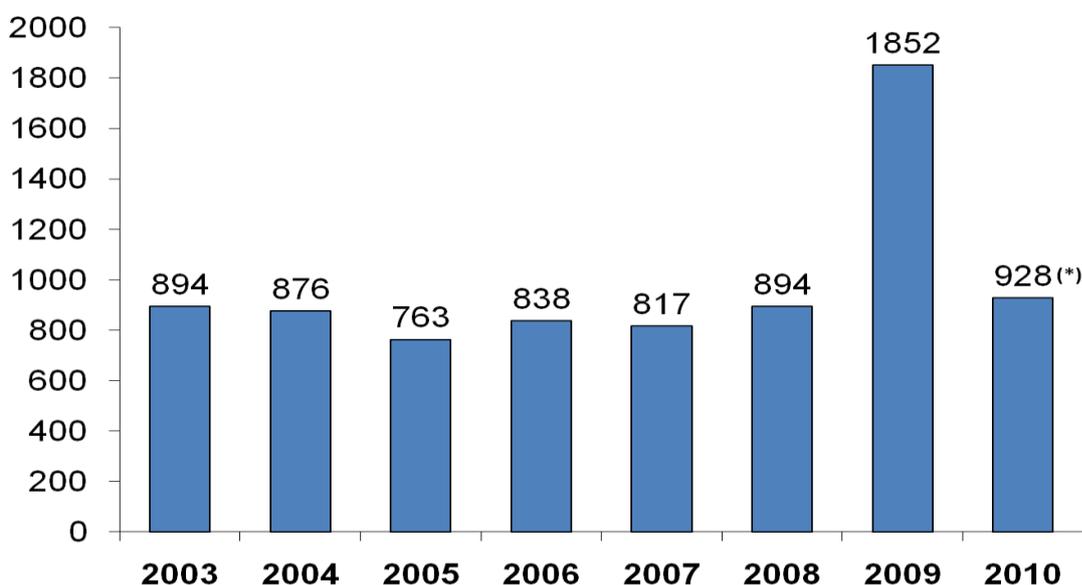
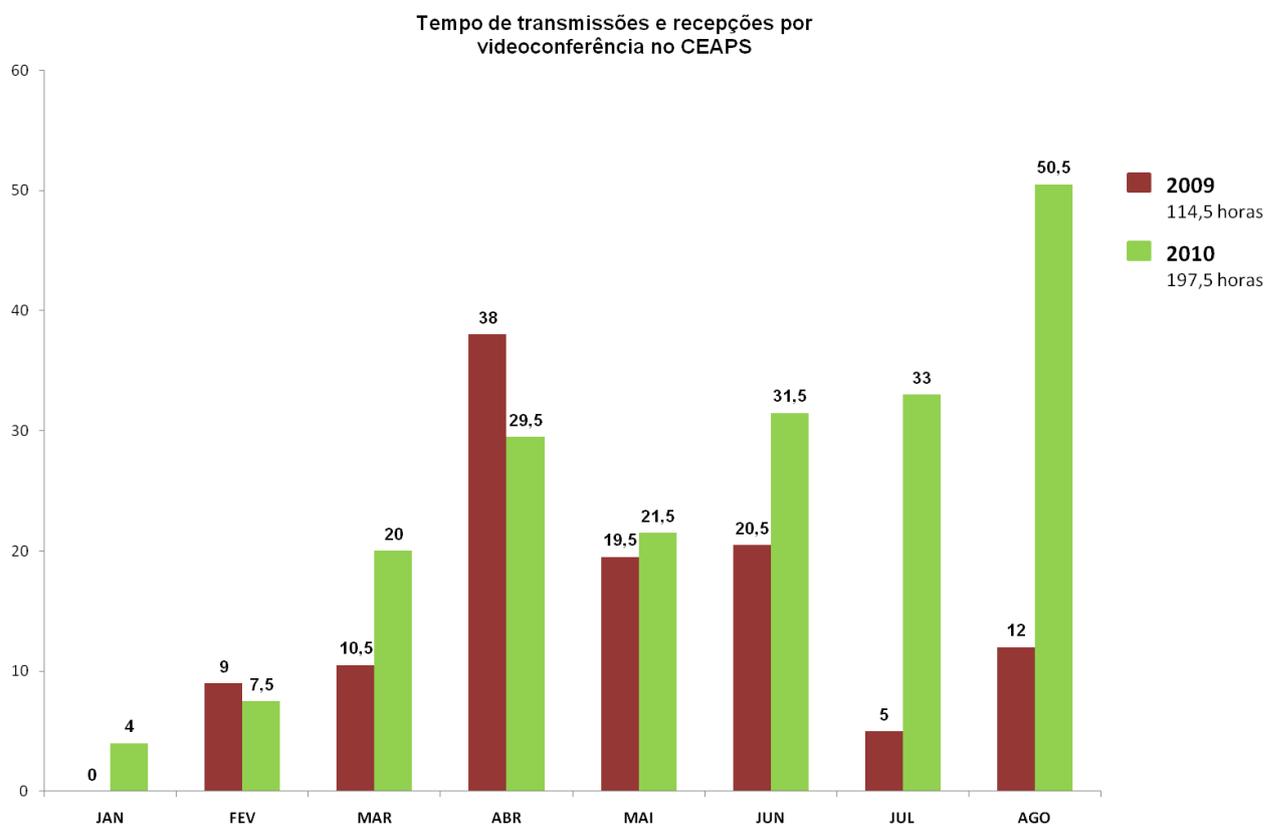


Gráfico 1

Outro fator que também impactou o aumento na utilização das salas, foi a aquisição e a disponibilização de aparelhos que permitem a recepção e transmissão por videoconferência. Esse recurso permite diminuir distâncias e custos para a instituição, ligando as pessoas de várias localidades em um único momento e para um mesmo objetivo. Isso pode ser observado no gráfico abaixo que representa o tempo de recepção e transmissão por videoconferência de várias atividades.



**Gráfico 2**

## **Organização e Realização de Eventos**

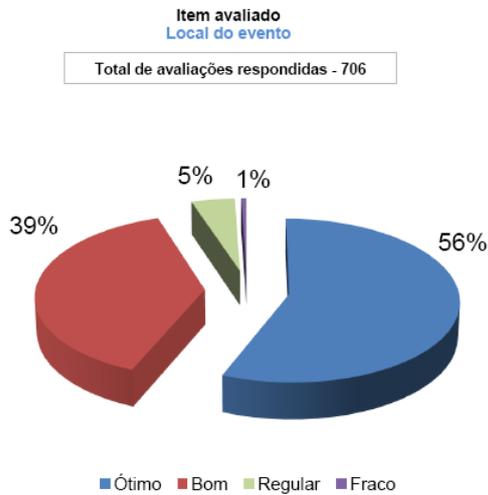
A partir de 2009 o CEAPS atuou de forma estratégica e proativa na organização dos eventos do HC Ribeirão. Com isso, as áreas responsáveis pela idealização desses eventos puderam contar com o planejamento, negociação, execução e avaliação como etapas coordenadas pelo CEAPS englobando a interface com o profissional de marketing, serviços gráficos, alimentos e bebidas, comunicação eletrônica, recepção e suporte técnico audiovisual.

O CEAPS inovou na participação dos editais de patrocínio do Banco do Brasil e inscreveu em 2009 seis projetos de patrocínio tendo quatro aprovados e dois realizados em 2010 de um total de 6.150 projetos enviados ao banco. Deste foram pré-selecionados 884, dentre eles os do HCRP-USP.

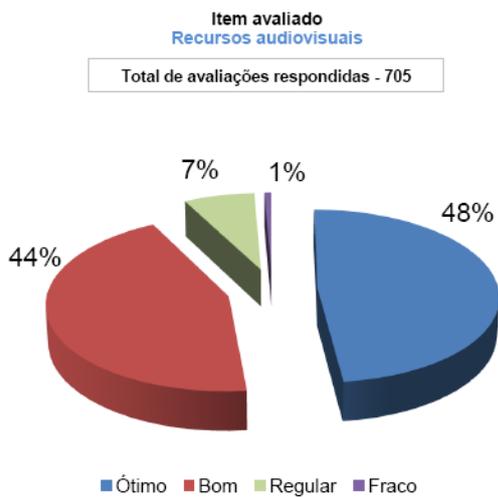
Os gráficos a seguir (gráficos de 3 a 7), demonstram a opinião, segundo os participantes dos eventos, mensurando os itens relacionados ao espaço físico, recursos audiovisuais e suporte operacional.

No período de 2009 até agosto de 2010, foram realizados 15 eventos que contaram com o suporte total CEAPS e nesse período foram respondidas 886 pesquisas pelos participantes desses mesmos eventos, permitindo a mensuração e a identificação dos pontos fortes e pontos de melhoria do CEAPS, seja no espaço físico, nos recursos técnicos e também no desempenho operacional.

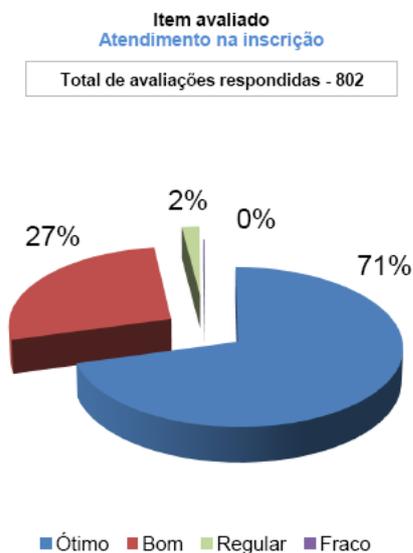
**Avaliação do Suporte CEAPS, para os eventos realizados em 2009 e 2010, respondida pelos participantes.**



**Gráfico 3**



**Gráfico 4**



**Eventos avaliados**

1	1º Fórum HC Gestão de Pessoas
2	2ª Jornada de Engenharia Clínica
3	2º Encontro de Fornecedores HCRP
4	2º Seminário de Segurança Patrimonial Hospitalar
5	3ª Jornada de Erros Inatos do Metabolismo
6	4ª Semana da Qualidade e 3º Encontro do Programa Gestão à Vista do HCRP
7	6º Encontro dos Profissionais de Análises Clínicas
8	2ª Jornada da CIPA Campus HC Ribeirão
9	2º Simpósio Internacional de Reabilitação
10	5ª Semana Farmacêutica HCRP - USP
11	Atualizações sobre Parada Cardiorrespiratória Cerebral
12	Oficina de Acompanhamento do Planejamento Estratégico
13	Simpósio sobre Informação Clínica

**Quantidade de avaliações respondidas**

Ótimo	Bom	Regular	Fraco	TOTAL
397	273	32	4	706

**Eventos avaliados**

1	1º Fórum HC Gestão de Pessoas
2	2ª Jornada de Engenharia Clínica
3	2º Encontro de Fornecedores HCRP
4	2º Seminário de Segurança Patrimonial Hospitalar
5	3ª Jornada de Erros Inatos do Metabolismo
6	4ª Semana da Qualidade e 3º Encontro do Programa Gestão à Vista do HCRP
7	6º Encontro dos Profissionais de Análises Clínicas
8	2ª Jornada da CIPA Campus HC Ribeirão
9	2º Simpósio Internacional de Reabilitação
10	5ª Semana Farmacêutica HCRP - USP
11	Atualizações sobre Parada Cardiorrespiratória Cerebral
12	Oficina de Acompanhamento do Planejamento Estratégico
13	Simpósio sobre Informação Clínica

**Quantidade de avaliações respondidas**

Ótimo	Bom	Regular	Fraco	TOTAL
340	311	49	5	705

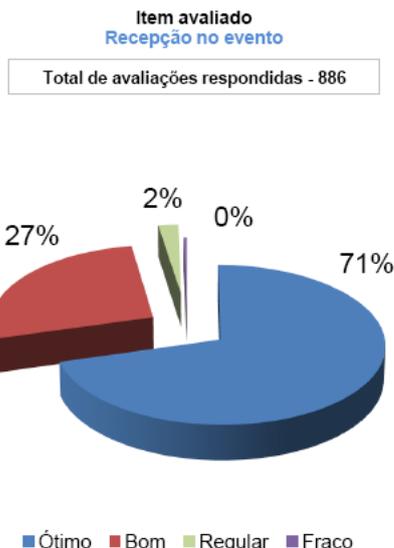
**Eventos avaliados**

1	1º Fórum HC Gestão de Pessoas
2	1º Simpósio Brasileiro de Atuação Multidisciplinar em Atividades Cirúrgicas
3	2ª Jornada de Engenharia Clínica
4	2º Encontro de Fornecedores HCRP
5	2º Seminário de Segurança Patrimonial Hospitalar
6	3ª Jornada de Erros Inatos do Metabolismo
7	4ª Semana da Qualidade e 3º Encontro do Programa Gestão à Vista do HCRP
8	6ª Jornada Multidisciplinar em AIDS - UETDI
9	6º Encontro dos Profissionais de Análises Clínicas
10	2ª Jornada da CIPA Campus HC Ribeirão
11	2º Simpósio Internacional de Reabilitação
12	5ª Semana Farmacêutica HCRP - USP
13	Atualizações sobre Parada Cardiorrespiratória Cerebral
14	Oficina de Acompanhamento do Planejamento Estratégico

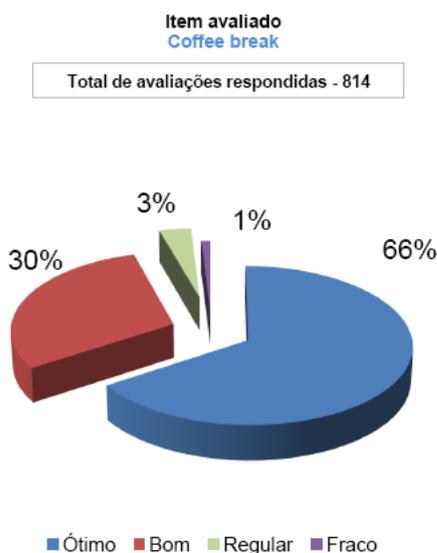
**Quantidade de avaliações respondidas**

Ótimo	Bom	Regular	Fraco	TOTAL
567	219	15	1	802

**Gráfico 5**



**Gráfico 6**



**Gráfico 7**

## Treinamento e Desenvolvimento

A partir de 2008 realizamos atividades de treinamento e desenvolvimento planejadas e implementadas no CEAPS com a participação voluntária de alguns facilitadores de treinamento do próprio HCRP.

Entre agosto e dezembro de 2008, realizamos:

- 5º Grupo de Melhoria Contínua dos Processos Secretariais
- Ensino de Habilidades de Vida no Ambiente de Trabalho
- Reuniões Produtivas
- Redação Oficial

Em 2009, realizamos:

- Workshops “Diferenças e Comparações entre MS Office e BR Office”
- Workshops sobre “Fatores de Qualidade nas Apresentações Eletrônicas”

### Eventos avaliados

1	1º Fórum HC Gestão de Pessoas
2	1º Simpósio Brasileiro de Atuação Multidisciplinar em Atividades Cirúrgicas
3	2ª Jornada de Engenharia Clínica
4	2º Encontro de Fornecedores HCRP
5	2º Seminário de Segurança Patrimonial Hospitalar
6	3ª Jornada de Erros Inatos do Metabolismo
7	4ª Semana da Qualidade e 3º Encontro do Programa Gestão à Vista do HCRP
8	6ª Jornada Multidisciplinar em AIDS - UETDI
9	6º Encontro dos Profissionais de Análises Clínicas
10	2ª Jornada da CIPA Campus HC Ribeirão
11	2º Simpósio Internacional de Reabilitação
12	5ª Semana Farmacêutica HCRP - USP
13	Atualizações sobre Parada Cardiorrespiratória Cerebral
14	Oficina de Acompanhamento do Planejamento Estratégico
15	Simpósio sobre Informação Clínica

### Quantidade de avaliações respondidas

Ótimo	Bom	Regular	Fraco	TOTAL
625	239	19	3	886

### Eventos avaliados

1	1º Fórum HC Gestão de Pessoas
2	1º Simpósio Brasileiro de Atuação Multidisciplinar em Atividades Cirúrgicas
3	2ª Jornada de Engenharia Clínica
4	2º Encontro de Fornecedores HCRP
5	2º Seminário de Segurança Patrimonial Hospitalar
6	3ª Jornada de Erros Inatos do Metabolismo
7	4ª Semana da Qualidade e 3º Encontro do Programa Gestão à Vista do HCRP
8	6ª Jornada Multidisciplinar em AIDS - UETDI
9	6º Encontro dos Profissionais de Análises Clínicas
10	2ª Jornada da CIPA Campus HC Ribeirão
11	2º Simpósio Internacional de Reabilitação
12	5ª Semana Farmacêutica HCRP - USP
13	Oficina de Acompanhamento do Planejamento Estratégico
14	Simpósio sobre Informação Clínica

### Quantidade de avaliações respondidas

Ótimo	Bom	Regular	Fraco	TOTAL
535	243	28	8	814

- Treinamento “Qualidade na Hotelaria hospitalar” para os colaboradores da Divisão de Hotelaria Hospitalar através do SENAC
- Treinamento sobre o funcionamento da nova Portaria dos Visitantes Para os colaboradores do Serviço de Instalações
- Treinamento “Qualidade no atendimento em saúde como diferencial estratégico” para os colaboradores do Hemocentro
- Apresentação da “Missão, Visão e Valores”
- 6º Grupo de Melhoria Contínua dos Processos Secretariais
- Atualização para Condutores de Transporte de Emergência
- Reuniões Produtivas
- Redação Oficial e Revisão Gramatical
- Projeto VidaAtiva (aposentadoria)
- Encontro Motivacional
- Excelência em Atendimento nos Serviços de Saúde
- Curso Coletivo de Passageiros
- Trabalhando em Equipe

Em 2010, demos continuidade ao Cursos Contínuos de Desenvolvimento e implementamos mais os seguintes temas:

- Civilidade
- Projeto Agita H.C.
- Direitos do Paciente.
- Libras -Linguagem Brasileira de Sinais em parceria com o Poupatempo

## **Portal web CEAPS**

Com o aumento significativo dos eventos e a reestruturação das atividades, identificamos a necessidade de implementarmos o projeto da criação de um portal web para acesso dos usuários, otimização, integração de dados e a informatização de diversos procedimentos administrativos.

O projeto de criação do portal web foi iniciado em fevereiro de 2009. Foi elaborado um plano de ação que contou com a participação de todos colaboradores do CEAPS, com o objetivo de simular o maior número de demandas possíveis, bem como reduzir e, quando possível eliminar, qualquer dificuldade de acesso de nossos clientes internos e externos.

Foram informatizados todos os procedimentos de atendimento tais como: agendamento de salas, cadastramento de usuários, agendamento de recursos tecnológicos, apoio de secretaria, relatórios de atividades, inscrições em cursos e eventos, geração de boletos no caso de eventos com cobrança de inscrição.

Para o suporte da inclusão digital ao portal web CEAPS foram disponibilizadas orientações para os colaboradores que atuam no Espaço Digital. Instalamos um terminal de acesso na recepção da secretaria do CEAPS e a criamos webmail para colaboradores que ainda não possuíam e-mail, com isso contribuimos de forma positiva para a inclusão digital.

O portal web possui duas formas de cadastramento que incluem público interno acessível aos colaboradores do HCRP Campus e Unidade de Emergência, Mater, Hemocentro, Hospital Estadual, Vila Lobato, Farmácia de Alto Custo de Franca e qualquer outra unidade que venha a fazer parte do Complexo HCRP-USP e o público externo constituído por pessoas interessadas na participação em eventos.

Em 01 de março de 2010 o site CEAPS ([www.ceapshcrp.com.br](http://www.ceapshcrp.com.br)) foi lançado na internet contendo diversas informações e eventos, capacitações, links úteis e com um banco de dados com 900 colaboradores pré-cadastrados.

USP - RIBEIRÃO  
assistência - ensino - pesquisa

CEAPS - HC RIBEIRÃO  
Centro de Educação e  
Aperfeiçoamento  
Profissional em Saúde

Terça-feira, 21 de setembro de 2010

Google™ Pesquisa Personalizada OK

Home O CEAPS Agenda Área do aluno Reservas Contato

**Destaques**

Projeto Agita HC

**CURSOS CONTÍNUOS DE DESENVOLVIMENTO**

Cursos contínuos de desenvolvimento

Clubes de Leitura do HC

Participe dos Clubes de Leitura do HC. Você já tem o seu? Informe-se no CEAPS

**Eventos** Cursos Virada Cultural

13 a 17/09 31ª SIPAT - HC & FAEPA  
24/09 Capacitação para uso da Medida de Independência funcional (MIF)  
24/10 2ª Virada Cultural - HC Ribeirão  
11/11 3º Encontro de Fornecedores

+ Ver agenda completa

**Dicas**

- Localização CEAPS - HC-FMRP
- Transportes
- Hospedagem
- Alimentação
- Serviços
- Conheça Ribeirão Preto

**Links**

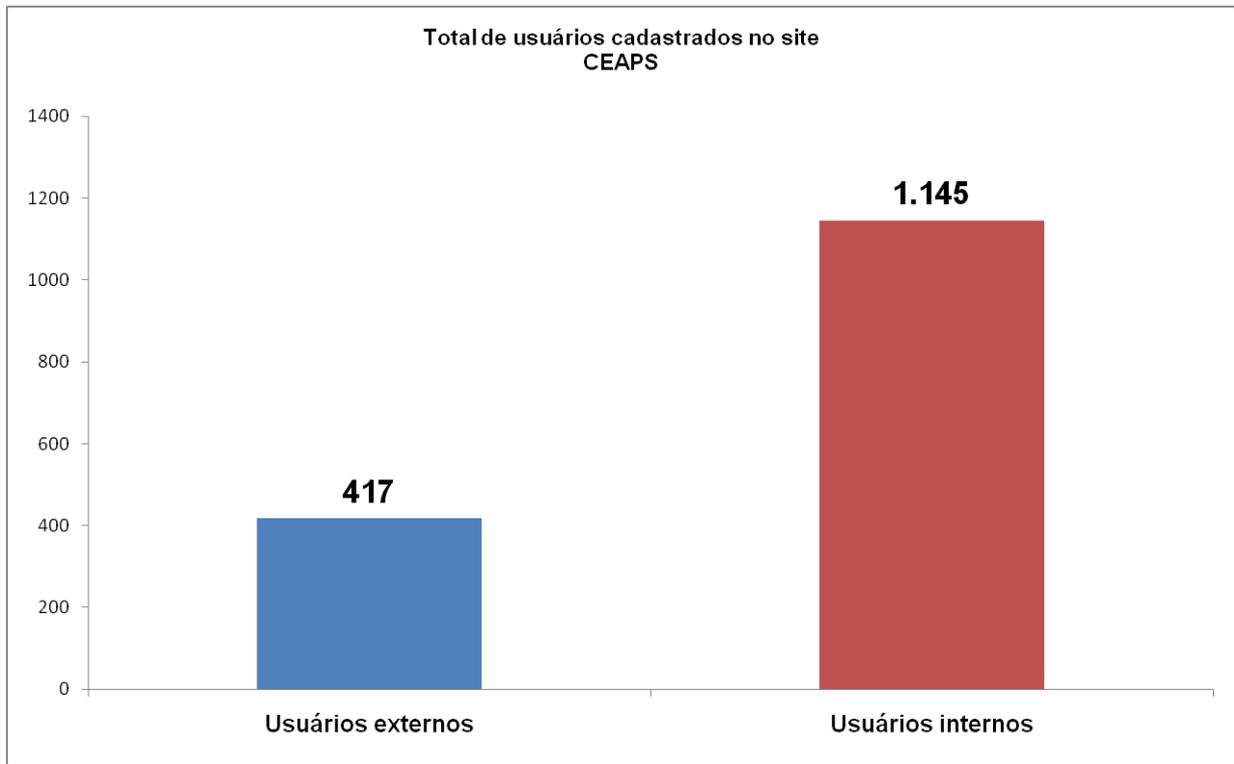
Amiteatro CEAPS - HCRP - USP

Av. Bandeirantes, 3.900 - Campus Universitário - Monte Alegre - 14.048-900 - Ribeirão Preto - SP - Fone: (16) 3602-2721

## Página inicial do PORTAL WEB - CEAPS

Até agosto de 2010 foram realizados através do site do CEAPS

- Inscrições em 7 eventos com participação de 732 usuários
- Inscrições em 62 cursos com participação de 1.292 usuários
- Total de usuários cadastrados 1.562, sendo 417 externos e 1.145 internos. Um mesmo usuário pode ter participado de mais de um curso e/ou evento.

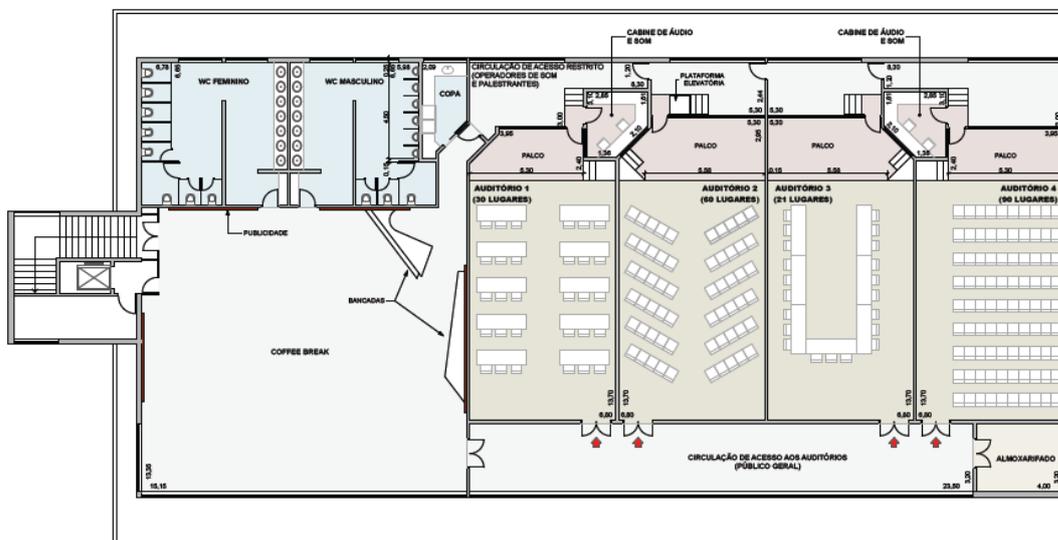


### Nosso futuro

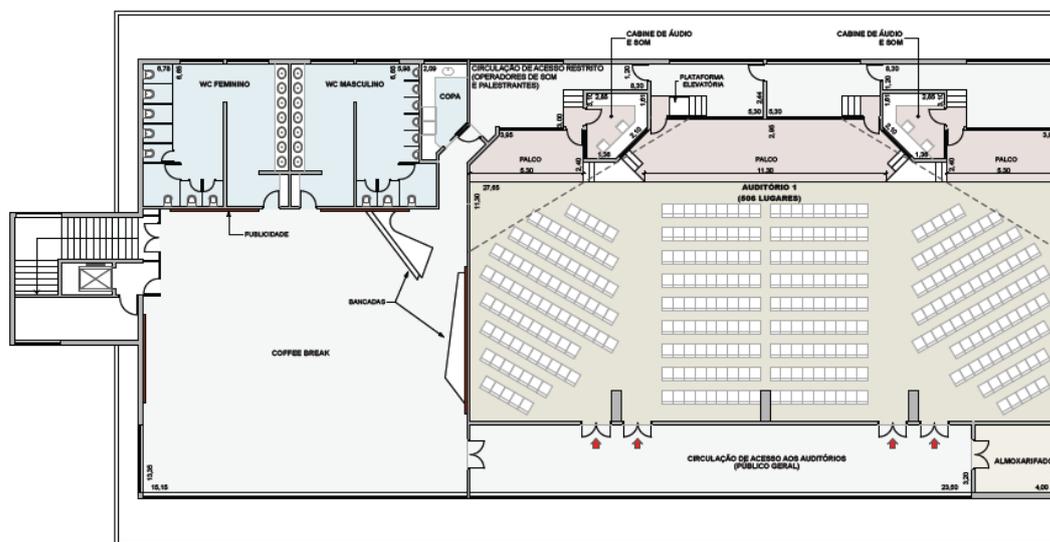
Dando continuidade às inovações, planejamos ações futuras tais como Cursos Online para que todos os colaboradores do Complexo HCRP-USP tenham acessibilidade a conteúdos diversos nos horários que melhor lhes atendam e, ao final de cada curso, realizaremos workshops para efetiva aplicação do conhecimento nas respectivas áreas dos participantes.

Continuaremos no incentivo e facilitação para que os colaboradores do CEAPS tenham permanentes possibilidades de crescimento profissional utilizando-se da autonomia responsável em suas ações.

Outro projeto proposto é a ampliação das instalações do CEAPS visando ampliar as condições de atendimento no que tange a lay out flexível para as diversas necessidades e melhoria na área de exposição e serviços de Buffet e expositores. A seguir apresentamos estudo para construção do piso superior.



LAYOUT 1 - AUDITÓRIOS MENORES  
SEC 1:125



LAYOUT 2 - SALÃO NOBRE AUDITÓRIO  
ESQ. 1.125

## Pontos de Melhoria

Nossos pontos de melhoria são: sistema de refrigeração das salas que constantemente geram desconforto por não funcionar adequadamente, dificuldade de estacionamento para público externo participante em cursos ou eventos, número reduzido de sanitários e falta de flexibilidade para montagem das salas pelo fato das cadeiras serem fixas.