

Benedito Rodrigues da Silva Neto  
(Organizador)



# Prevenção e Promoção de Saúde

Benedito Rodrigues da Silva Neto  
(Organizador)



# Prevenção e Promoção de Saúde

2019 by Atena Editora  
Copyright © Atena Editora  
Copyright do Texto © 2019 Os Autores  
Copyright da Edição © 2019 Atena Editora  
Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira  
Diagramação: Natália Sandrini  
Edição de Arte: Lorena Prestes  
Revisão: Os Autores



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição Creative Commons. Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

### **Conselho Editorial**

#### **Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins  
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas  
Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso  
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais  
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília  
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa  
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia  
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá  
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima  
Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões  
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná  
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionale delle Figlie de Maria Ausiliatrice  
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense  
Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso  
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Universidade Federal do Maranhão  
Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará  
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste  
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia  
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador  
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

#### **Ciências Agrárias e Multidisciplinar**

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano  
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás  
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná  
Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia  
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa  
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul  
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão  
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará  
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

### Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás  
Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri  
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina  
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria  
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

### Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto  
Prof. Dr. Alexandre Leite dos Santos Silva – Universidade Federal do Piauí  
Profª Drª Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná  
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará  
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande  
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

<b>Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)</b>	
P944	Prevenção e promoção de saúde 1 [recurso eletrônico] / Organizador Benedito Rodrigues da Silva Neto. – Ponta Grossa, PR: Atena Editora, 2019. – (Prevenção e promoção de saúde; v. 1)  Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web Inclui bibliografia ISBN 978-85-7247-827-4 DOI 10.22533/at.ed.274190912  1. Política de saúde. 2. Saúde pública. I. Silva Neto, Benedito Rodrigues da. II. Série.  CDD 362.1
<b>Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422</b>	

Atena Editora  
Ponta Grossa – Paraná - Brasil  
[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)  
contato@atenaeditora.com.br

Atena  
Editora

Ano 2019

## APRESENTAÇÃO

A coleção “Prevenção e Promoção de Saúde” é uma obra composta de onze volumes que apresenta de forma multidisciplinar artigos e trabalhos desenvolvidos em todo o território nacional estruturados de forma à oferecer ao leitor conhecimentos nos diversos campos da prevenção como educação, epidemiologia e novas tecnologias, assim como no aspecto da promoção à saúde girando em torno da saúde física e mental, das pesquisas básicas e das áreas fundamentais da promoção tais como a medicina, enfermagem dentre outras.

Iniciamos esta coleção abordando temáticas de ensino, pesquisa e extensão, observando a prevenção e promoção da saúde em seus aspectos fundamentais. Portanto, são reunidos aqui no volume de número 1 trabalhos muito bem fundamentados e contextualizados.

O ensino em saúde tem sido cada vez mais debatido e discutido nas instituições de ensino superior, já que a evolução de alguns conceitos avança juntamente com as novas metodologias ativas de ensino. Deste modo, o conteúdo inicial desta obra auxiliará e ampliará a visão daqueles que atuam ou pretendem atuar na saúde.

Assim, a coleção “Prevenção e Promoção de Saúde” apresenta uma teoria bem fundamentada seja nas revisões, estudos de caso ou nos resultados práticos obtidos pelos pesquisadores, técnicos, docentes e discentes que desenvolveram seus trabalhos aqui apresentados. Ressaltamos mais uma vez o quão importante é a divulgação científica para o avanço da educação, e a Atena Editora torna esse processo acessível oferecendo uma plataforma consolidada e confiável para que diversos pesquisadores exponham e divulguem seus resultados.

Benedito Rodrigues da Silva Neto

## SUMÁRIO

<b>CAPÍTULO 1</b> .....	<b>1</b>
A EDUCAÇÃO EM SAÚDE COMO INSTRUMENTO DE PREVENÇÃO DE ESQUISTOSSOMOSE NA COMUNIDADE DO GUAMÁ- BELÉM	
Kelem Bianca Costa Barros	
Flávia Rodrigues Neiva	
Ana Rosa Botelho Pontes	
Gal Caroline Alho Lobão	
<b>DOI 10.22533/at.ed.2741909121</b>	
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	<b>7</b>
A IMPORTÂNCIA DO AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE (ACS): UM ELO ENTRE COMUNIDADE, SERVIÇOS DE SAÚDE E ENSINO	
Maiza Silva de Sousa	
Georgia Helena de Oliveira Sotirakis	
Rosiane Pinheiro Rogrigues	
Beatriz Stephany Conceição	
Thais Scerni Antunes	
Ewellyn Natália Assunção Ferreira	
Leilane Almeida de Moraes	
Ana Caroline Oliveira Almeida	
Ricardo Luiz Saldanha da Silva	
Laíze Rúbia Silva Corrêa	
Stephany Siqueira Braga	
Raíssa Pereira Barata	
<b>DOI 10.22533/at.ed.2741909122</b>	
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	<b>13</b>
AÇÃO DE EDUCAÇÃO EM SAÚDE NO COMBATE À DOENÇA DE CHAGAS NO MUNICÍPIO DE CHÃ GRANDE- PERNAMBUCO, NO ANO DE 2016	
Larissa Lima Ribeiro	
Katiúscia Araújo de Miranda Lopes	
Cintia Michele Gondim de Brito	
Laura Esteves Pereira	
Gabriela Araújo Tabosa de Vasconcelos	
Joane Otávio Farias Barreto	
Larissa Lins do Egito Vasconcelos	
Letícia Oliveira de Almeida	
Maria Gabriela Santa Cruz Albuquerque	
Mylene Paulina Malaquias Silva Lemos	
Rafaela Almeida Silva	
Maria Theresa Camilo de Lima	
Maria Beatriz Araújo Silva	
<b>DOI 10.22533/at.ed.2741909123</b>	
<b>CAPÍTULO 4</b> .....	<b>20</b>
ADEQUAÇÃO DOS ACADÊMICOS DE MEDICINA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO TIRADENTES EM AÇÕES DE PROMOÇÃO À SAÚDE, EM ACORDO ÀS DIRETRIZES CURRICULARES NACIONAIS DE 2014	
Alfredo Aurélio Marinho Rosa Filho	
Cicero Felipe Paes de Araujo Costa	
Alice Wanderley Rosa	
Caio César Tenório Alves da Silva	
Henrique César Tenório Alves da Silva	

Emanoela da Silva Gonçalves  
Wilson Spinillo Rodrigues dos Santos  
Alfredo Aurélio Marinho Rosa

**DOI 10.22533/at.ed.2741909124**

**CAPÍTULO 5 ..... 28**

ANÁLISE DA SAÚDE NO ÂMBITO SOCIAL: UMA VISÃO DO ALTO DO MANDÚ

Gabriella Feliciano da Silva  
Itamar Lages  
Raissa Bezerra Barros

**DOI 10.22533/at.ed.2741909125**

**CAPÍTULO 6 ..... 32**

CONHECIMENTO DAS GESTANTES SOBRE O ALEITAMENTO MATERNO: ARTIGO ORIGINAL

Natália dos Santos Almeida  
Willma José de Santana  
Yolanda Gomes Duarte  
Maria Eduarda Correia dos Santos  
Dayse Christina Rodrigues Pereira Luz  
José Leonardo Gomes Coelho  
Alberto Malta Junior  
Elida Mara Braga Rocha  
Suiany Emidia Timóteo da Silva  
Steffane Caroliny Sampaio Ribeiro  
Arthur Silva Pereira  
Cícera Luana Victor da Silva

**DOI 10.22533/at.ed.2741909126**

**CAPÍTULO 7 ..... 41**

CONHECIMENTO POPULACIONAL ACERCA DAS TIREOIDEOPATIAS NA GESTAÇÃO

Marina de Miranda Rocha  
Maria Emília Feitosa Bandeira de Oliveira  
Gustavo Henrique de Góes Cavalcanti  
Natália Gomes de Souza  
Maria Clara Nogueira Rodrigues  
Débora du Bocage Lima  
Maria Luíza Braga de Castro Chaves  
Anne Vitória Vieira de Medeiros Moura  
Oscar Rodolfo de Meira Lins Haack  
Luiz Felipe Yuiti Aihara  
Amanda de Souza Cavalcanti  
Lúcia Helena Oliveira Cordeiro

**DOI 10.22533/at.ed.2741909127**

**CAPÍTULO 8 ..... 53**

CONVERSA AO PÉ DO LEITO – APROXIMANDO ESTUDANTES DE MEDICINA E PACIENTES

Gerson Gomes da Nóbrega Filho  
Ana Luíza de Alencar Viana Melo  
Andréa Melo Cavalcanti de Albuquerque  
Bruna Gonçalves dos Santos Oliveira  
Eclair Aymee Morais Kirniew  
Fernanda Paiva da Cunha  
Filipe Maia Ferreira Gomes  
Giselle de Azevedo Santos Valença  
Isabela Cristina Araújo de Macêdo

Tânia Maria Lago Falcão  
DOI 10.22533/at.ed.2741909128

**CAPÍTULO 9 ..... 61**

DEMANDAS DO OPRIMIDO: NECESSIDADES EDUCATIVAS DE IDOSOS

Célia Maria Gomes Labegalini  
Poliana Ávila Silva  
Iara Sescon Nogueira  
Marina Bennemann de Moura  
Lígia Carreira  
Vanessa Denardi Antoniassi Baldissera

DOI 10.22533/at.ed.2741909129

**CAPÍTULO 10 ..... 71**

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL: UMA FERRAMENTA DE AVALIAÇÃO DE SAÚDE

Dharah Puck Cordeiro Ferreira Bispo  
Patricia Ivanca de Espindola Gonçalves

DOI 10.22533/at.ed.27419091210

**CAPÍTULO 11 ..... 84**

EQUOTERAPIA - PROMOÇÃO À SAÚDE, À (RE) EDUCAÇÃO E À (RE) INSERÇÃO SOCIAL

Silvia Luci De Almeida Dias  
Gisele Silveira Blanco  
Luana Perdiz Duarte

DOI 10.22533/at.ed.27419091211

**CAPÍTULO 12 ..... 96**

EXPERIÊNCIA EM PROJETO DE EXTENSÃO NA ASSOCIAÇÃO DE AGENTES ECOLÓGICOS DE DOURADOS (AGECOLD)

Daniel Souza Benites  
Elaine Aparecida Mye Takamatu Watanabe  
Fabiane Melo Heinen Ganassin  
Vivian Rahmeier Fietz  
Caroline Gonçalves Fernandes Siqueira  
Náira Suele da Conceição Santos

DOI 10.22533/at.ed.27419091212

**CAPÍTULO 13 ..... 107**

GESTÃO DE LEITO: KANBAN UMA FERRAMENTA POTENTE

Avanilde Paes Miranda  
Ariangela Teixeira Cavalcanti da Fonseca  
Ludmilla Carmen de Sousa Oliveira Carvalho  
Andresa Paula Rodrigues do Nascimento  
Ivone Maria Correia de Lima  
Magna Severina Teixeira Magalhães  
Kelly Cristina Torres Lemes  
Christina Tavares Dantas  
Ana Manoela de Oliveira Leite  
Maria Imaculada Salustiano Soares  
Lenira Roberto do Nascimento Soares  
Berenice Garcês Santos

DOI 10.22533/at.ed.27419091213

**CAPÍTULO 14 ..... 119**

GRUPO AMIGUINHO DA SAÚDE: PROMOÇÃO DE AÇÕES EM SAÚDE DIRECIONADO PARA CRIANÇAS DE DOIS ANOS COMPLETOS HÁ TRÊS ANOS

Vanessa Nalin Vanassi  
Elisangela Argenta Zanatta  
Lenita de Cassia Moura Stefani  
Cheila Karei Siega  
Ingrid Pujol Hansen  
Lucimare Ferraz

**DOI 10.22533/at.ed.27419091214**

**CAPÍTULO 15 ..... 125**

HUMANIZAÇÃO HOSPITALAR PEDIÁTRICA ATRAVÉS DO PROJETO RISOS DA FISIO: O IMPACTO PARA O PACIENTE E FAMILIAR

David Andrade Borges  
Tainan Andrade Santos  
Iandra Geovana Dantas dos Santos  
Jamilly Thais Souza Sena  
Aida Carla de Santana Melo Costa

**DOI 10.22533/at.ed.27419091215**

**CAPÍTULO 16 ..... 137**

INTERSEÇÕES ENTRE EDUCAÇÃO MUSICAL E A MUSICOTERAPIA

José Henrique Nogueira

**DOI 10.22533/at.ed.27419091216**

**CAPÍTULO 17 ..... 144**

METODOLOGIAS ATIVAS DE APRENDIZAGEM E O ENSINO DE BIOQUÍMICA E BIOLOGIA MOLECULAR

Kamilla de Faria Santos  
Caroline Christine Pincela da Costa  
Carlos Antônio Pereira Júnior  
Benedito Rodrigues da Silva Neto  
Angela Adamski da Silva Reis  
Rodrigo da Silva Santos

**DOI 10.22533/at.ed.27419091217**

**CAPÍTULO 18 ..... 156**

JOGO EDUCATIVO: UMA ESTRATÉGIA DE EDUCAÇÃO ALIMENTAR E NUTRICIONAL EM CRIANÇAS DE SEIS A DEZ ANOS EM ESCOLAS PÚBLICAS E PARTICULARES

Wlândia Silva de Oliveira  
Valéria Silva de Lima  
Natasha Vasconcelos Albuquerque  
Alane Nogueira Bezerra  
Isabela Limaverde Gomes  
Camila Pinheiro Pereira

**DOI 10.22533/at.ed.27419091218**

**CAPÍTULO 19 ..... 163**

MEDIDA PSICOMÉTRICA DA EMPATIA E METODOLOGIAS DE ENSINO: RELAÇÃO ENTRE MÉDICOS FORMADOS EM METODOLOGIAS DE ENSINO ATIVAS E TRADICIONAIS

Ana Clara Putrick Martins  
Luiza Meireles de Castro  
Thiago Vilela de Freitas

Carlos Renato dos Santos  
Erika Kaneta Ferri  
Edneia Albino Nunes Cerchiari

**DOI 10.22533/at.ed.27419091219**

**CAPÍTULO 20 ..... 173**

PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE QUE ATUAM NO PRÉ-NATAL E NA MATERNIDADE SOBRE A 'HUMANIZAÇÃO' DA ASSISTÊNCIA À MULHER

Isabele Fernanda Rios de Oliveira  
Joice Pereira Ribeiro  
Valdina Marins Pereira

**DOI 10.22533/at.ed.27419091220**

**CAPÍTULO 21 ..... 185**

PERFIL E DISCURSO DOS DISCENTES SOBRE AS DIRETRIZES CURRICULARES NACIONAIS E DO PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM SAÚDE COLETIVA DA UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO

Luana Salvador de Lemos  
Joselma Cavalcanti Cordeiro

**DOI 10.22533/at.ed.27419091221**

**CAPÍTULO 22 ..... 198**

PRÁTICAS INTEGRATIVAS E COMPLEMENTARES NO CONTEXTO DA PREVENÇÃO E PROMOÇÃO DA SAÚDE: REFLEXÕES BIOÉTICAS

Juliane dos Santos Almeida  
Sérgio Donha Yarid  
Rita Narriman Silva de Oliveira Boery  
Edite Lago da Silva Sena

**DOI 10.22533/at.ed.27419091222**

**CAPÍTULO 23 ..... 210**

PROJETO DE EXTENSÃO PELO DIREITO DE DECIDIR: SAÚDE SEXUAL E REPRODUTIVA

Caroline Eloisa da Silva Sousa  
Maria Benitta Alves da Silva Spinelli

**DOI 10.22533/at.ed.27419091223**

**CAPÍTULO 24 ..... 217**

QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO EM HOSPITAIS PÚBLICOS

Tais Fabiane Mendes Nascimento  
Juciara Ramos Pereira  
Romeu Espindola Lefundes  
Heleno Viriato de Alencar Vilar  
Manuella Serra Tanan  
Marta Lúcia Silva  
Valéria Gomes da Silva  
Maiara Norberto de Souza  
Claudio da Silva Almeida  
Angélica da Silva Calefano  
Maria Edna Santos de Novaes Miranda  
Lays Santos França

**DOI 10.22533/at.ed.27419091224**

<b>CAPÍTULO 25</b> .....	<b>226</b>
UMA AVALIAÇÃO COMBINADA ENTRE ESTUDANTES DE MEDICINA DO PROJETO DE EXTENSÃO ENTRELAÇADOS PALHAÇOTERAPIA DA UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE	
Doron Reginatto	
Cecília Coelho Moraes de Brito	
Osvaldo Carlos Rodrigues Júnior	
Thiago de Oliveira Silva	
Patrícia Muniz Mendes Freire de Moura	
<b>DOI 10.22533/at.ed.27419091225</b>	
<b>CAPÍTULO 26</b> .....	<b>234</b>
VASECTOMIA: OPÇÃO DE PLANEJAMENTO FAMILIAR NO COMPLEXO UPE	
Lucas Lessa Nunes	
Taciana Andrade de Abreu	
Priscylla Marinho dos Santos	
Bruna Sampaio de Sá	
Ralph Ruy Demy da Silva de Souto	
Breno Arcanjo Chaves	
Jamal Mohamed Salem Junior	
Guilherme Tiburtino de Queiroz Sales	
Danilo Luiz Brandão Regis	
Roberto Aarão Cohen Foinquinos	
Tibério Moreno de Siqueira Júnior	
Francisco José Cardoso Cavalcanti	
<b>DOI 10.22533/at.ed.27419091226</b>	
<b>CAPÍTULO 27</b> .....	<b>236</b>
VIOLÊNCIA SEXUAL INFANTIL: AÇÕES NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE	
Francisco Fernandes Abel Manguera	
Gustavo Correia Basto da Silva	
Amanda Soares	
Joanna Monique Fernandes de Almeida	
Rondinele Antunes de Araújo	
Osires de Medeiros Melo Neto	
Olímpia Maria Teixeira Ribeiro	
<b>DOI 10.22533/at.ed.27419091227</b>	
<b>SOBRE O ORGANIZADOR</b> .....	<b>243</b>
<b>ÍNDICE REMISSIVO</b> .....	<b>244</b>

## QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO EM HOSPITAIS PÚBLICOS

### **Tais Fabiane Mendes Nascimento**

Administradora, Faculdade de tecnologia e ciências – FTC

Jequié, BA.

<http://lattes.cnpq.br/3286314352842096>

### **Juciara Ramos Pereira**

Enfermeira, Faculdade de tecnologia e ciências – FTC

Jequié, BA.

<http://lattes.cnpq.br/0070605780865185>

### **Romeu Espindola Lefundes**

Médico, Universidade do Estado da Bahia-UESB

Jequié, BA.

<http://lattes.cnpq.br/5733410168974932>

### **Heleno Viriato de Alencar Vilar**

Odontólogo, Faculdade de tecnologia e ciências – FTC

Jequié, BA.

<http://lattes.cnpq.br/5732376320587109>

### **Manuella Serra Tanan**

Enfermeira, Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerais HC UFMG- EBSEH

<http://lattes.cnpq.br/9424140796664037>

### **Marta Lúcia Silva**

Enfermeira, sócio administradora da Moreira Consultoria e Soluções em gestão em pública.

Jequié, BA.

<http://lattes.cnpq.br/2595108068971892>

### **Valéria Gomes da Silva**

Psicóloga, Núcleo de Apoio a Saúde da Família - NASF na Prefeitura Municipal de Itiruçu-BA

<http://lattes.cnpq.br/5788575867511793>

### **Maiara Norberto de Souza**

Enfermeira, Faculdade de tecnologia e ciências – FTC

Jequié, BA.

<http://lattes.cnpq.br/8428374380885945>

### **Claudio da Silva Almeida**

Médico, Escola de Ciências Médicas de Alagoas (Ecmal) Maceió – Al

<http://lattes.cnpq.br/9054323908128169>

### **Angélica da Silva Calefano**

Psicóloga, Faculdade de tecnologia e ciências – FTC

Jequié, BA.

<http://lattes.cnpq.br/2542230598534426>

### **Maria Edna Santos de Novaes Miranda**

Pedagoga, Centro educacional Nilson Andrade Santos.

Lajedo do Tabocal, BA

<http://lattes.cnpq.br/9786944240042047>

### **Lays Santos França**

Enfermeira, Rede de Atenção Básica da Prefeitura Municipal de Planaltino - BA.

Jequié – BA

<http://lattes.cnpq.br/5596212775679269>

**RESUMO:** A qualidade transformou-se na mais importante arma competitiva e muitas organizações estão apostando nesse modelo de gerência do futuro. No que diz respeito

especificamente à qualidade no atendimento, podemos dizer que o primeiro passo está na adequação do processo de recrutamento e seleção às necessidades da empresa e, principalmente, a gestão no controle de qualidade. As organizações hospitalares não têm apenas o papel de ofertar serviços de saúde às pessoas, mas a função social passou a ser norteadora de seu papel preponderante, isto é, a construção de um mundo novo, devendo, para tanto, também assumir responsabilidades sociais para com a comunidade, assim como prestar um atendimento ao público de qualidade. Cabe lembrar que a qualidade no atendimento não pode ser vista como um dever por parte da empresa, um simples “favor” que a mesma presta aos consumidores. Mas sim como uma obrigação para a empresa que busca o sucesso.

**PALAVRAS-CHAVE:** Organização e Administração, atendimento ao público, serviços de saúde.

## QUALITY IN CUSTOMER SERVICE IN PUBLIC HOSPITALS

**ABSTRACT:** Quality has become the most important competitive weapon and many organizations are betting on this management model of the future. With regard specifically to quality of care, we can say that the first step is in adapting the recruitment and selection process to the company’s needs and, especially, the management in quality control. Hospital organizations not only have the role of providing health services to people, but the social function has come to guide their preponderant role, that is, the construction of a new world and, therefore, must also assume social responsibilities towards them. The community, as well as providing quality public service. It is worth remembering that the quality of care cannot be seen as a duty on the part of the company, a simple “favor” that it provides to consumers. But rather as a must for the company that seeks success.

**KEYWORDS:** Organization and Administration, public service, health services.

## 1 | INTRODUÇÃO

Serviço público traz ao imaginário de grande parte da população, grandes filas, servidores mal-humorados, falta de materiais, falta de pessoal, etc. Trata-se, necessariamente, da falta de qualidade no serviço público. Este é um ponto que não foge a pauta de discussões sobre o tema Gestão Pública. Porém, outro fato tão imperativo é da necessidade do serviço público para a coletividade.

Teorias econômicas têm tentando ao longo da história moderna da humanidade explicar o comportamento dos indivíduos e das nações. Em princípio acreditava-se que o mercado era uma instituição tão completa quanto era complexa, e por tal motivo seria capaz de se auto-gestar. Mas as sucessivas crises econômicas, tanto em nível mundial e local, mostram que o papel do Estado tem sido muito mais

necessário do que se pretendia.

Alguns teóricos insistem na necessidade da retirada total do Estado da economia, reservando-se a esfera social e política. Outros defendem a presença estatal na medida da proporção da equidade social, contanto que ela passe primeiramente pela estabilidade econômica. Outros teóricos defendem, ainda, não só a presença do Estado como a total intervenção do mesmo em todas as esferas da vida em sociedade, necessitando de instituições mais presentes, melhores estruturadas e de forte capacidade reguladora.

Discussões teóricas mais aprofundadas a parte, essa explanação inicial pretende estabelecer o vínculo real, plausível, concreto, entre Estado e Sociedade Civil. Considerando-se que aquele foi instituído e deve atuar em benefício desta. Para que então se possa esclarecer o real objetivo desse artigo: propor uma discussão teórica, mas breve a cerca da qualidade do serviço público, focando-se no atendimento ao público nos prestadores de serviços médico-hospitalares da rede pública.

Primeiramente esclarece-se que administração pública, ou gestão pública, pode ser definida como atividade concreta e imediata desenvolvida pelo Estado para assegurar os interesses da coletividade, realizada através de um conjunto de órgão e de pessoas jurídicas, aos quais a Lei atribui o exercício da função administrativa do Estado. Ou seja, o ordenamento jurídico em sua norma máxima, a Constituição Federal, coloca como principal objetivo da administração pública o interesse público, em benefício da coletividade, seguindo por princípios a legalidade, a impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

As mudanças observadas no mundo moderno têm sido cada vez mais rápidas e mais freqüentes. Ao ponto de ser possível afirmar que a única certeza é a mudança! Assim, o mundo muda por que seus indivíduos e as relações que estabelecem mudam. E o que os indivíduos mais têm reclamado para si é qualidade: de trabalho, de educação, de saúde, de moradia, de lazer... de vida!

No contexto em que as necessidades dos homens são ilimitadas enquanto que os recursos para satisfazê-las são escassos, analisar a qualidade no atendimento ao cliente nos prestadores de serviços médico-hospitalares da rede pública, implica numa contribuição para a sociedade como um todo, não apenas consumidores e prestadores de serviços. Trata-se de ressaltar padrões de qualidade de atendimento, excelência produtiva, competitividade etc.; mas também a qualidade de vida referida no parágrafo anterior.

## 2 | A GESTÃO PÚBLICA EM QUESTÃO

O termo gestão refere-se ao ato de gerir, gerenciar, administrar. Contudo, as novas modalidades de gestão, sejam de equipamentos ou de funções, especialmente na esfera pública – quanto a reforma do aparelho estatal brasileiro –, impõem uma reformulação nesse termo. Carneiro Júnior (2002, p. 28), citando os estudos de Elias<sup>1</sup>, coloca que o termo gestão a partir da referência à dimensão política presente na formulação de políticas e da regulação entre os interesses do capital, na perspectiva do mercado – esfera privada –, e do Estado, visando à produção e ao cuidado de bens públicos.

Esse autor afirma que os questionamentos atuais quanto a participação do Estado na economia e na produção de bens sociais bem como o tamanho de sua estrutura burocrática e de serviços tem sido alvo de críticas, são oriundos da nova estratégia política e econômica delineada em meados da década de 70, diante do cenário da grande crise mundial do capitalismo desencadeada pela crise do monopólio da produção e distribuição de petróleo; apresentando substantivas críticas ao *welfare state*.

Nos anos de 1980, a acumulação capitalista passou por novas configurações tecnológicas do setor produtivo e por mudanças nas forças políticas dos diversos países. Configurou-se, então, novo arranjo geopolítico mundial com hegemonia de grupos político-econômicos conservadores de ideologia neoliberal, bem representados por Thatcher, na Grã-Bretanha, e Reagan, nos EUA.

Quanto aos países da América Latina, esses se incorporaram globalização econômica no final da década de 1980, mediante mecanismos de controle externos de investimento, resultado das sucessivas crises acometidas pela política de juros e taxaço. Para esses países foram exigidas políticas de ajustes macroeconômicos, viabilizadas pela reforma do aparelho estatal, caracterizadas pela privatização de patrimônios estatais e pela ruptura de políticas públicas universalizantes, visando atrair capitais internacionais, na perspectiva de que tais investimentos favorecessem o crescimento econômico. Essas foram as principais medidas do que se denominou “Consenso de Washington”, política de cunho neoliberal.

Para Carneiro Júnior (2002, p 32-33), o Estado retomou a centralidade nos anos 90, quando a emergência da “terceira onda”, caracterizada por um Estado forte, tomou força com instituições estáveis e efetivas nas funções de coordenação e regulação do interesse público, diferentemente das anteriores. Estado como instrumento de desenvolvimento social – “primeira onda” – e Estado como protetor do direito de propriedade – “segunda onda”.

Nesse contexto, a reforma da concepção do Estado e de sua burocracia, implica

1. ELIAS, P. M. E. (Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo). Gestão da saúde para a equidade. [Apresentado ao 7. Congresso Paulista de Saúde Pública, Santos, 2001].

num ideário da administração pública gerencial; contrapondo-se à administração pública burocrática, característica do Estado interventor. Ou seja, “esse novo Estado é concebido por uma estrutura técnica racional, o que o torna mais ágil no desempenho de suas funções e mais eficaz em face das novas necessidades advindas da reordenação política e econômica do mundo contemporâneo.” (CARNEIRO JÚNIOR op. cit, p. 33)

Em resumo, a nova administração pública baseia-se na incorporação, no setor público, de um conjunto de conceitos e técnicas gerados nas empresas privadas. Teve início na Inglaterra em 1980 e até o momento atual pode-se constatar quatro modelos. Os pressupostos dessa reforma fundamentam-se no ajuste fiscal, enfocados na diminuição do quadro de funcionários e modernização da administração pública, mediante o privilegiamento do núcleo estratégico do Estado – legislação, formulação de políticas públicas, fiscalização, regulamentação e financiamento de recursos – bem como de parcerias com setores e serviços da sociedade civil.

Especificamente no caso da saúde, e as demais áreas sociais, nas proposições de reformas do aparelho do Estado constata-se a separação das funções de financiamento, prestação de serviços e gestão em diferentes espaços institucionais que envolvem diferentes agentes sociais, especializados para cada uma dessas dimensões, e com ênfase nos mecanismos de definição de produtividade de consumo de ações e no gerenciamento por projetos. (CARNEIRO JÚNIOR op. cit, p. 38).

## 2.1 AS ORGANIZAÇÕES HOSPITALARES

As organizações hospitalares não têm apenas o papel de ofertar serviços de saúde às pessoas, mas a função social passou a ser norteadora de seu papel preponderante, isto é, a construção de um mundo novo, devendo, para tanto, também assumir responsabilidades sociais para com a comunidade. Segundo Campos (1987), as organizações modernas devem preocupar-se e responsabilizar-se pela qualidade de vida, atendendo aos valores básicos, crenças e objetivos fundamentais que norteiam a época e a sociedade na qual estão inseridas. Dessa forma, não há como eximir o hospital da analogia a uma empresa.

O hospital possui os mesmos problemas de receitas e despesas, ordem legal, administrativa, trabalhista, além da sistemática global do empresariado capitalista, ou seja, busca sobremaneira a maximização do superávit financeiro, indispensável para acompanhar a evolução tecnológica médica e ampliar ou manter seu capital estrutural.

De modo genérico, o objeto social da empresa hospitalar é fixado com base na idéia que os membros constitutivos têm sobre o ramo de especialização a

ser explorado. Assim, ao se formar uma instituição filantrópica com a finalidade de atuar no campo hospitalar, é muito provável que o objeto social envolvido seja proveniente da necessidade que um grupo de pessoas observou como carência de uma comunidade. Portanto, a alusão é específica à prestação de serviços.

O sucesso da administração hospitalar reside no melhor aproveitamento racional dos recursos estruturais, humanos e de clientes, requerendo para tal intento, que cada estratégia operacional seja direcionada no sentido da consecução dos objetivos institucionais da organização. Marinho (1998), ao fazer referência aos estudos de Mintzberg e Quinn, coloca que os hospitais devem ser tratados como organizações profissionais. Para que essas organizações funcionem bem, tudo depende da capacitação e dos conhecimentos de seus executores. Ele explica que, por envolver aspectos subjetivos, os resultados das organizações profissionais não são facilmente medidos ou padronizados. As dificuldades de mensuração têm sido contornadas, parcialmente, para efeitos gerenciais, usando-se indicadores de desempenho.

### 3 | QUALIDADE DO ATENDIMENTO

De acordo com Falconi Campos (1995, p. 25),

[...] um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente. Portanto, em outros termos pode-se dizer: projeto perfeito, sem defeitos, baixo custo, segurança do cliente, entrega no prazo certo no local certo e na quantidade certa." *Ou seja*, "O verdadeiro critério da boa qualidade é a *preferência* do consumidor.[...]

Para o referido autor, o objetivo principal de uma empresa é satisfação das necessidades das pessoas: consumidores (através qualidade), empregados (através crescimento do ser humano), acionistas (através produtividade), e vizinhos (através contribuição social). Uma das maneiras de atingi-lo é através da prática do Controle da Qualidade Total (TQC).

Não obstante, acredita-se que as organizações não sejam apenas instrumentos de produção de bens e serviços, mas o ambiente no qual os homens contemporâneos estão inseridos para passar toda a sua vida, representando o cenário no qual se desvenda o seu destino, e que permite ou nega a possibilidade de realizarem plenamente as suas ambições. Por conseguinte, as organizações caracterizam-se como elementos relevantes para o desenvolvimento socioeconômico de uma nação, ao proporcionarem a realização dos objetivos da coletividade. Ter um propósito definido para as organizações, centraliza a atenção no que é relevante e desenvolve as suas habilidades para atingir seus objetivos.

Qualidade não é apenas subjetiva; ela é também relativa às expectativas que

o cliente tem em relação aos produtos e por isso é necessário conhecer quais são essas expectativas e como elas são formadas. Clientes têm expectativas sobre a qualidade básica que um produto proporciona e/ou quanto ao grau de serviço que desejam e merecem receber. Portanto, o cliente sairá satisfeito somente se obtiver o que espera

Vásques (2008) define qualidade total como sendo uma forma de gestão que começa com o comprometimento da alta direção da organização, atinge e requer a participação de todos os componentes da mesma, utiliza o conhecimento e o aprimoramento contínuo dos processos de trabalho, incentiva e aplica o trabalho em equipe, de forma a atender cada vez melhor e até exceder, aos anseios, exigências e expectativas dos clientes, observando sempre as ações da concorrência e do mercado. É preciso definir formas para executar cada uma dessas ações. O autor afirma que assim ajudará as empresas a venderem melhor o seu produto. “É preciso conhecer melhor o que é feito e o que ocorre em sua organização, e a qualidade total o ajudará nisso. ”

A expressão “Total Quality Control” deve ser creditada a A. V. Feigenbaum, americano, aparecendo no seu livro “Total Quality Control”, publicado em 1961. Em sua concepção o controle da qualidade é exercido por especialistas. O modelo japonês difere deste enfoque porque adota o Controle da Qualidade Total com envolvimento de todos os empregados de todos os setores da organização, em todos os níveis hierárquicos. Daí ser denominado de TQC “no estilo japonês”. (CARRION,2008)

Atualmente, na era da pós-modernidade, observa-se uma transferência do foco de mercado do produto para o cliente. Antes a produção em massa de bens duráveis atendia as necessidades de consumo em massa dos indivíduos. Mas as necessidades humanas são ilimitadas. As pessoas criam expectativas não apenas à aquisição de produtos ou a contratação de um serviço, mas, também, quanto a toda a imagem que a marca da empresa traz. A satisfação do cliente passa, necessariamente, pelo conceito de qualidade dos produtos e/ou serviços. Assim, qualidade relaciona-se às expectativas que o cliente tem em relação aos produtos e por isso é necessário conhecer quais são essas expectativas e como elas são formadas.

No mundo corporativo a qualidade tem sido mencionada como fator de diferencial competitivo. Qualquer que seja o tipo de organização em que se trabalhe – um hospital, uma universidade, um banco, uma companhia de seguros, uma administração municipal, uma companhia aérea, uma fábrica -, a competição sempre está presente: competição por clientes, por estudantes, por pacientes, por recursos, por fundos. Na maioria das organizações de todos os tipos, restam muito poucas pessoas que ainda precisam ser convencidas de que a qualidade é a mais

importante das armas competitivas.

A redução continua dos custos, a produtividade e melhoria da qualidade têm demonstrado que são essenciais para as organizações se manterem em operação. A qualidade transformou-se na mais importante arma competitiva e muitas organizações estão apostando nesse modelo de gerência do futuro.

No que diz respeito especificamente à qualidade no atendimento, podemos dizer que o primeiro passo está na adequação do processo de recrutamento e seleção às necessidades da empresa e, principalmente, a gestão no controle de qualidade. Esse processo inicia-se com as especificações ao cargo, o perfil desejado do candidato à vaga. Mas de certo que a gestão em qualidade prevê um controle constante e durante os processos de treinamento e desenvolvimento de pessoas que os funcionários irão desenvolver-se pessoalmente e profissionalmente em sintonia com os objetivos da organização (COBRA, 1994)

#### 4 | CONCLUSÃO

A qualidade dos serviços está nos detalhes. A relação entre o fornecedor e comprador do serviço está presente em muitos pontos individualizados de contato. Isso torna um serviço essencialmente distinto de um produto físico tangível, especialmente no que se refere à garantia de qualidade.

Analisar a qualidade em serviços esbarra na subjetividade de critérios que se relacionam tanto as necessidades dos consumidores quanto aos limites dos ofertantes de serviços. Associam-se a esses fatores os critérios de intangibilidade mais fortemente presentes na oferta de serviços médicos. Observa-se uma relação direta entre lucratividade e qualidade. Tem-se uma ação conjunta de redução de custos e de perdas com crescimento diretamente proporcional de lucro. Associado também a fidelização do cliente. O único resultado possível é o sucesso.

Cabe lembrar que a qualidade no atendimento não pode ser vista como um dever por parte da empresa, um simples “favor” que a mesma presta aos consumidores. Mas sim como uma obrigação para a empresa que busca o sucesso. Fidelizar o cliente é parte fundamental nesse processo. As empresas que não se atentarem para essa realidade infelizmente correm o risco de serem excluídas do mercado.

O consumidor esta mudando sua postura. Ele está cada vez mais exigente. Mais do que adquirir um serviço ele deseja adquirir a própria imagem que a empresa passa. O mesmo acontece para os prestadores de serviço público. E as reformas proposta para o Estado refletem esse posicionamento. Por ser trata de bens públicos, voltados para o beneficio da coletividade precisam estar refletindo essa mudança de postura dos indivíduos.

## REFERÊNCIAS

CAMPOS, J. de. Q **O hospital no contexto empresarial**. São Paulo: Pioneira, 1987.

CARNEIRO JUNIOR, N. **O setor público não-estatal: as organizações sociais como possibilidades e limites na gestão pública da saúde**. São Paulo, 2002. Tese (Doutorado) – Faculdade de Medicina, Universidade de São Paulo.

CARRION R. **Círculos de Controle de Qualidade**. Disponível em <<http://www.angelfire.com/ca2/quali/ccq.html>> acessado em 09 maio 2008

COBRA, Marcos **Administração de vendas**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1994

FALCONI CAMPOS, V. **O valor dos recursos humanos na era do conhecimento**. Belo horizonte, MG: Fundação Christiano Ottoni, Escola de engenharia da UFMG 1995

MARINHO, A. **Estudo de eficiência em alguns hospitais públicos e privados com a geração de ranking**. Revista de Administração Pública, 1998. Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br>> Acesso em: 07 maio 2008.

VASQUES, R. J. **Qualidade Total: caminho para sobrevivência e competitividade**. Disponível em <<http://www.rh.com.br>> Acessado em 08 maio 2008

## SOBRE O ORGANIZADOR

**BENEDITO RODRIGUES DA SILVA NETO** - Possui graduação em Ciências Biológicas pela Universidade do Estado de Mato Grosso (2005), com especialização na modalidade médica em Análises Clínicas e Microbiologia (Universidade Candido Mendes - RJ). Em 2006 se especializou em Educação no Instituto Araguaia de Pós graduação Pesquisa e Extensão. Obteve seu Mestrado em Biologia Celular e Molecular pelo Instituto de Ciências Biológicas (2009) e o Doutorado em Medicina Tropical e Saúde Pública pelo Instituto de Patologia Tropical e Saúde Pública (2013) da Universidade Federal de Goiás. Pós-Doutorado em Genética Molecular com concentração em Proteômica e Bioinformática (2014). O segundo Pós doutoramento foi realizado pelo Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Ciências Aplicadas a Produtos para a Saúde da Universidade Estadual de Goiás (2015), trabalhando com o projeto Análise Global da Genômica Funcional do Fungo *Trichoderma Harzianum* e período de aperfeiçoamento no Institute of Transfusion Medicine at the Hospital Universitätsklinikum Essen, Germany. Seu terceiro Pós-Doutorado foi concluído em 2018 na linha de bioinformática aplicada à descoberta de novos agentes antifúngicos para fungos patogênicos de interesse médico. Palestrante internacional com experiência nas áreas de Genética e Biologia Molecular aplicada à Microbiologia, atuando principalmente com os seguintes temas: Micologia Médica, Biotecnologia, Bioinformática Estrutural e Funcional, Proteômica, Bioquímica, interação Patógeno-Hospedeiro. Sócio fundador da Sociedade Brasileira de Ciências aplicadas à Saúde (SBCSaúde) onde exerce o cargo de Diretor Executivo, e idealizador do projeto “Congresso Nacional Multidisciplinar da Saúde” (CoNMSaúde) realizado anualmente, desde 2016, no centro-oeste do país. Atua como Pesquisador consultor da Fundação de Amparo e Pesquisa do Estado de Goiás - FAPEG. Atuou como Professor Doutor de Tutoria e Habilidades Profissionais da Faculdade de Medicina Alfredo Nasser (FAMED-UNIFAN); Microbiologia, Biotecnologia, Fisiologia Humana, Biologia Celular, Biologia Molecular, Micologia e Bacteriologia nos cursos de Biomedicina, Fisioterapia e Enfermagem na Sociedade Goiana de Educação e Cultura (Faculdade Padrão). Professor substituto de Microbiologia/Micologia junto ao Departamento de Microbiologia, Parasitologia, Imunologia e Patologia do Instituto de Patologia Tropical e Saúde Pública (IPTSP) da Universidade Federal de Goiás. Coordenador do curso de Especialização em Medicina Genômica e Coordenador do curso de Biotecnologia e Inovações em Saúde no Instituto Nacional de Cursos. Atualmente o autor tem se dedicado à medicina tropical desenvolvendo estudos na área da micologia médica com publicações relevantes em periódicos nacionais e internacionais. Contato: dr.neto@ufg.br ou neto@doctor.com

## ÍNDICE REMISSIVO

### A

Acolhimento 33, 38, 53, 54, 55, 58, 122, 123, 124, 139, 177, 182, 210, 212, 213, 236, 238, 240, 241

Agente Comunitário de Saúde 7, 8, 11, 75

Agressão Sexual 236

Alimentação saudável 101, 102, 104, 119, 121, 122, 123, 156, 158, 159, 160, 161

Amamentação 33, 39, 45, 48, 179

Assistência materno-infantil 173

Atenção Primária à Saúde 8, 12, 21, 27, 70, 81, 82, 120, 124

Atenção Primária em Saúde 77, 236

Atendimento ao público 218, 219

Auxiliares em Cuidados em Saúde 236

Avaliação de Estresse 226

Avaliação em saúde 71

### B

Bioética 25, 28, 29, 31, 206, 207, 208

### C

Ciências 6, 26, 53, 61, 84, 110, 125, 135, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 152, 153, 154, 155, 165, 185, 188, 201, 217, 226, 227, 234, 243

Comunicação 11, 20, 24, 26, 27, 38, 54, 55, 56, 57, 59, 60, 64, 92, 116, 117, 135, 136, 149, 157, 170, 198, 206, 207, 237

Comunidade 3, 7, 8, 9, 10, 11, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29, 30, 73, 75, 79, 81, 98, 100, 104, 112, 123, 145, 157, 164, 165, 166, 218, 221, 222, 237, 238, 242

Cuidado 3, 5, 10, 11, 12, 21, 24, 25, 28, 29, 30, 31, 33, 38, 55, 62, 63, 66, 80, 98, 108, 109, 111, 113, 114, 115, 117, 118, 121, 122, 123, 127, 148, 160, 171, 172, 178, 182, 183, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 207, 208, 220, 227, 236, 240, 241

Cultura 3, 6, 10, 28, 67, 87, 97, 100, 101, 178, 183, 236, 241, 243

### D

Demandas Educativas 61, 63, 64, 65, 67, 69

Diabetes Mellitus 96, 97, 99

Direitos da mulher 210, 215

Diretrizes Curriculares Nacionais 20, 22, 25, 55, 163, 164, 169, 185, 186, 187, 192, 193, 194

Discentes 23, 26, 55, 56, 185, 187, 188, 190, 191, 193, 196, 213, 214, 215

Doença de Chagas 13, 14, 15, 16, 17, 18

## E

Educação 3, 5, 6, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 23, 26, 27, 58, 62, 66, 67, 70, 76, 77, 83, 84, 85, 87, 88, 91, 92, 94, 96, 97, 98, 99, 100, 102, 104, 105, 106, 116, 119, 121, 122, 123, 124, 129, 135, 136, 137, 138, 142, 144, 145, 146, 147, 148, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 163, 164, 165, 171, 172, 179, 187, 190, 193, 195, 197, 199, 208, 209, 210, 213, 215, 219, 227, 233, 243

Educação em Saúde 3, 5, 6, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 23, 67, 70, 83, 96, 97, 98, 99, 100, 102, 104, 105, 106, 119, 121, 122, 123, 124, 187, 210, 213, 215

Educação Médica 21, 26, 155, 163, 165, 172, 227, 233

Educação Musical 137, 138, 142

Empatia 91, 100, 163, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 177, 182, 232

Enfermagem 1, 3, 5, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 28, 40, 61, 62, 70, 75, 82, 98, 99, 100, 104, 106, 122, 124, 135, 136, 154, 155, 161, 173, 175, 178, 181, 182, 183, 184, 192, 196, 198, 208, 210, 214, 235, 240, 242, 243

Enfermagem obstétrica 173

Ensino 3, 8, 12, 13, 16, 18, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 36, 38, 45, 65, 79, 91, 98, 119, 121, 124, 139, 142, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 152, 153, 154, 155, 158, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 172, 183, 185, 189, 190, 191, 196, 197

Ensino-aprendizagem 3, 20, 22, 25, 145, 146, 147, 148, 152, 155, 163, 170

Equoterapia 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 94, 95

Esquistossomose 1, 2, 3, 5, 6

Estratégia Saúde da Família 2, 8, 11, 24, 26, 61, 71, 72, 73, 76, 77, 78, 81, 209, 238, 242

Estresse acadêmico 226

Estudantes de Medicina 56, 226, 232, 233

Ética 20, 21, 22, 25, 31, 35, 64, 84, 127, 129, 146, 158, 164, 165, 169, 176, 179, 198, 200, 201, 205, 206, 207, 208, 240

## F

Fisioterapia 70, 84, 94, 126, 128, 136, 243

## G

Gestação 34, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 127, 173, 174, 175, 176, 177, 210, 211, 212, 213

Gestão de Leitos 107, 108, 109, 110, 111, 113, 114, 115, 116

Gravidez 33, 43, 45, 51, 52, 80, 127, 173, 175, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 239

## H

Hipertensão 47, 48, 61, 65, 92, 96, 99, 105, 115

Hospitalização 58, 115, 125, 126, 127, 128, 129, 131, 133, 134, 135, 136

Humanismo 28

Humanização 25, 53, 54, 55, 56, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 134, 136, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 199, 201, 208, 228, 232

Humanização na assistência ao parto 173

## I

Idosos 4, 6, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 69, 70, 79, 82

Inserção social 84, 89

## K

KANBAN 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117

## L

Logística Hospitalar 107, 110

## M

Medicina 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 94, 155, 164, 165, 166, 167, 169, 170, 172, 192, 201, 202, 203, 204, 205, 208, 209, 210, 220, 225, 226, 227, 228, 230, 232, 233, 243

Medicina Comunitária 21

Medida Psicométrica 163, 166, 168

Metodologias de Ensino 152, 163, 166

Métodos 41, 44, 81, 82, 86, 145, 147, 170, 181, 204, 212, 234, 241

Modelos de assistência à saúde 71

## P

Palhaçoterapia 226, 227, 228, 229, 230, 232

Pediatria 39, 126, 127, 129, 135

Perfil 2, 8, 18, 21, 22, 25, 70, 79, 109, 135, 163, 164, 165, 166, 167, 169, 170, 176, 177, 178, 185, 187, 188, 189, 190, 195, 196, 197, 224, 228

Pessoa com deficiência 84

Planejamento familiar 80, 81, 212, 234, 235

Prevenção 3, 4, 5, 6, 11, 14, 15, 23, 24, 33, 36, 66, 67, 72, 76, 77, 96, 97, 99, 100, 101, 102, 103, 175, 179, 187, 198, 199, 200, 201, 203, 205, 213, 214, 215, 239

Projeto Pedagógico 185, 186, 187, 192, 193, 194, 195, 196

Promoção a saúde 84

## R

Repercussão Fetal 42

Repercussão Materna 42

## S

Saúde coletiva 12, 59, 70, 105, 184, 189, 190, 191, 192, 196, 197

Saúde Coletiva 26, 59, 117, 135, 136, 155, 161, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 207

Saúde pública 1, 13, 14, 17, 72, 127

Saúde Pública 12, 18, 39, 105, 144, 154, 161, 162, 183, 184, 189, 191, 198, 208, 209, 220, 236, 243

Serviços de saúde 9, 11, 22, 24, 26, 39, 57, 62, 69, 71, 81, 105, 108, 111, 195, 196, 203, 204, 206, 218, 221, 237, 239

Social 5, 6, 9, 10, 16, 20, 21, 25, 28, 29, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 62, 63, 72, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 99, 107, 108, 113, 121, 130, 148, 149, 150, 151, 155, 157, 159, 160, 165, 166, 169, 171, 177, 178, 190, 191, 192, 196, 202, 206, 209, 213, 218, 219, 220, 221, 222, 235, 236, 237, 239, 240, 241

## T

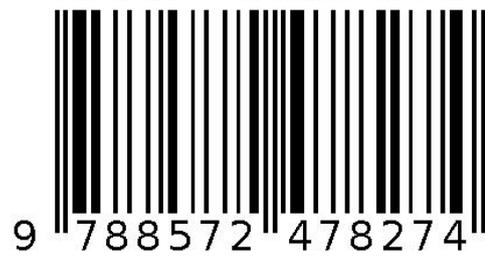
Terapias Complementares 198, 201

Tireoidopatias 41, 42, 44, 51, 52

## V

Vasectomia 234, 235

Agência Brasileira do ISBN  
ISBN 978-85-7247-827-4



9 788572 478274