

FARMÁCIA HOSPITALAR E CLÍNICA E PRESCRIÇÃO FARMACÊUTICA 3

DÉBORA LUANA RIBEIRO PESSOA
(ORGANIZADORA)

G Medicamento
Genérico

**VENDA SOB
PRESCRIÇÃO MÉDICA**

Contém: 30 comprimidos



FARMÁCIA HOSPITALAR E CLÍNICA E PRESCRIÇÃO FARMACÊUTICA 3

DÉBORA LUANA RIBEIRO PESSOA
(ORGANIZADORA)

G Medicamento
Genérico

**VENDA SOB
PRESCRIÇÃO MÉDICA**

Contém: 30 comprimidos

Editora chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Editora executiva

Natalia Oliveira

Assistente editorial

Flávia Roberta Barão

Bibliotecária

Janaina Ramos

Projeto gráfico

Bruno Oliveira

Camila Alves de Cremo

Luiza Alves Batista

Imagens da capa

iStock

Edição de arte

Luiza Alves Batista

2023 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do texto © 2023 Os autores

Copyright da edição © 2023 Atena

Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena Editora pelos autores.

Open access publication by Atena

Editora



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição-Não-Comercial-NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. 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.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

A Atena Editora é comprometida em garantir a integridade editorial em todas as etapas do processo de publicação, evitando plágio, dados ou resultados fraudulentos e impedindo que interesses financeiros comprometam os padrões éticos da publicação. Situações suspeitas de má conduta científica serão investigadas sob o mais alto padrão de rigor acadêmico e ético.

Conselho Editorial

Ciências Biológicas e da Saúde

Profª Drª Aline Silva da Fonte Santa Rosa de Oliveira – Hospital Federal de Bonsucesso

Profª Drª Ana Beatriz Duarte Vieira – Universidade de Brasília

Profª Drª Ana Paula Peron – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília

Profª Drª Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas

Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás

Profª Drª Camila Pereira – Universidade Estadual de Londrina

Prof. Dr. Cirênio de Almeida Barbosa – Universidade Federal de Ouro Preto

Profª Drª Daniela Reis Joaquim de Freitas – Universidade Federal do Piauí
 Profª Drª Danyelle Andrade Mota – Universidade Tiradentes
 Prof. Dr. Davi Oliveira Bizerril – Universidade de Fortaleza
 Profª Drª Débora Luana Ribeiro Pessoa – Universidade Federal do Maranhão
 Prof. Dr. Douglas Siqueira de Almeida Chaves – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
 Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
 Profª Drª Elizabeth Cordeiro Fernandes – Faculdade Integrada Medicina
 Profª Drª Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília
 Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
 Profª Drª Eysler Gonçalves Maia Brasil – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
 Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
 Profª Drª Fernanda Miguel de Andrade – Universidade Federal de Pernambuco
 Profª Drª Fernanda Miguel de Andrade – Universidade Federal de Pernambuco
 Prof. Dr. Fernando Mendes – Instituto Politécnico de Coimbra – Escola Superior de Saúde de Coimbra
 Profª Drª Gabriela Vieira do Amaral – Universidade de Vassouras
 Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
 Prof. Dr. Guillermo Alberto López – Instituto Federal da Bahia
 Prof. Dr. Helio Franklin Rodrigues de Almeida – Universidade Federal de Rondônia Profª Drª Iara Lúcia Tescarollo – Universidade São Francisco
 Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande
 Prof. Dr. Jefferson Thiago Souza – Universidade Estadual do Ceará
 Prof. Dr. Jesus Rodrigues Lemos – Universidade Federal do Delta do Parnaíba – UFDPAr
 Prof. Dr. Jônatas de França Barros – Universidade Federal do Rio Grande do Norte
 Prof. Dr. José Aderval Aragão – Universidade Federal de Sergipe
 Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
 Profª Drª Juliana Santana de Curcio – Universidade Federal de Goiás
 Profª Drª Kelly Lopes de Araujo Appel – Universidade para o Desenvolvimento do Estado e da Região do Pantanal
 Profª Drª Larissa Maranhão Dias – Instituto Federal do Amapá
 Profª Drª Lívia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás
 Profª Drª Luciana Martins Zuliani – Pontifícia Universidade Católica de Goiás
 Prof. Dr. Luís Paulo Souza e Souza – Universidade Federal do Amazonas Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande
 Prof. Dr. Marcus Fernando da Silva Praxedes – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
 Profª Drª Maria Tatiane Gonçalves Sá – Universidade do Estado do Pará
 Prof. Dr. Maurilio Antonio Varavallo – Universidade Federal do Tocantins
 Prof. Dr. Max da Silva Ferreira – Universidade do Grande Rio
 Profª Drª Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma
 Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
 Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá
 Prof. Dr. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados
 Profª Drª Regiane Luz Carvalho – Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino
 Profª Drª Renata Mendes de Freitas – Universidade Federal de Juiz de Fora
 Profª Drª Sheyla Mara Silva de Oliveira – Universidade do Estado do Pará
 Profª Drª Suely Lopes de Azevedo – Universidade Federal Fluminense
 Profª Drª Taísa Ceratti Treptow – Universidade Federal de Santa Maria
 Profª Drª Vanessa da Fontoura Custódio Monteiro – Universidade do Vale do Sapucaí
 Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
 Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
 Profª Drª Welma Emídio da Silva – Universidade Federal Rural de Pernambuco

Diagramação: Camila Alves de Cremo
Correção: Soellen de Britto
Indexação: Amanda Kelly da Costa Veiga
Revisão: Os autores
Organizadora: Débora Luana Ribeiro Pessoa

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)	
F233	Farmácia hospitalar e clínica e prescrição farmacêutica 3 / Organizadora Débora Luana Ribeiro Pessoa. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2023. Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web Inclui bibliografia ISBN 978-65-258-0945-8 DOI: https://doi.org/10.22533/at.ed.458231701 1. Farmácia. 2. Medicamentos. I. Pessoa, Débora Luana Ribeiro (Organizadora). II. Título. CDD 615
Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166	

Atena Editora
Ponta Grossa – Paraná – Brasil
Telefone: +55 (42) 3323-5493
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br

DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos; 4. Confirmam a citação e a referência correta de todos os dados e de interpretações de dados de outras pesquisas; 5. Reconhecem terem informado todas as fontes de financiamento recebidas para a consecução da pesquisa; 6. Autorizam a edição da obra, que incluem os registros de ficha catalográfica, ISBN, DOI e demais indexadores, projeto visual e criação de capa, diagramação de miolo, assim como lançamento e divulgação da mesma conforme critérios da Atena Editora.

DECLARAÇÃO DA EDITORA

A Atena Editora declara, para os devidos fins de direito, que: 1. A presente publicação constitui apenas transferência temporária dos direitos autorais, direito sobre a publicação, inclusive não constitui responsabilidade solidária na criação dos manuscritos publicados, nos termos previstos na Lei sobre direitos autorais (Lei 9610/98), no art. 184 do Código Penal e no art. 927 do Código Civil; 2. Autoriza e incentiva os autores a assinarem contratos com repositórios institucionais, com fins exclusivos de divulgação da obra, desde que com o devido reconhecimento de autoria e edição e sem qualquer finalidade comercial; 3. Todos os e-book são *open access*, *desta forma* não os comercializa em seu site, sites parceiros, plataformas de *e-commerce*, ou qualquer outro meio virtual ou físico, portanto, está isenta de repasses de direitos autorais aos autores; 4. Todos os membros do conselho editorial são doutores e vinculados a instituições de ensino superior públicas, conforme recomendação da CAPES para obtenção do Qualis livro; 5. Não cede, comercializa ou autoriza a utilização dos nomes e e-mails dos autores, bem como nenhum outro dado dos mesmos, para qualquer finalidade que não o escopo da divulgação desta obra.

A obra “Farmácia hospitalar e clínica e prescrição farmacêutica 3” que tem como foco principal a apresentação de trabalhos científicos diversos que compõe seus 25 capítulos, relacionados às Ciências Farmacêuticas e Ciências da Saúde. A obra abordará de forma interdisciplinar trabalhos originais, relatos de caso ou de experiência e revisões com temáticas nas diversas áreas de atuação do profissional Farmacêutico nos diferentes níveis de atenção à saúde.

O objetivo central foi apresentar de forma sistematizada e objetivo estudos desenvolvidos em diversas instituições de ensino e pesquisa do país. Em todos esses trabalhos a linha condutora foi o aspecto relacionado à atenção e assistência farmacêutica, plantas medicinais, farmacologia, COVID-19, entre outras áreas. Estudos com este perfil podem nortear novas pesquisas na grande área das Ciências Farmacêuticas.

Temas diversos e interessantes são, deste modo, discutidos aqui com a proposta de fundamentar o conhecimento de acadêmicos, mestres e todos aqueles que de alguma forma se interessam pelas Ciências Farmacêuticas, apresentando artigos que apresentam estratégias, abordagens e experiências com dados de regiões específicas do país, o que é muito relevante, assim como abordar temas atuais e de interesse direto da sociedade.

Deste modo a obra “Farmácia hospitalar e clínica e prescrição farmacêutica 3” apresenta resultados obtidos pelos pesquisadores que, de forma qualificada desenvolveram seus trabalhos que aqui serão apresentados de maneira concisa e didática. Sabemos o quão importante é a divulgação científica, por isso evidenciamos também a estrutura da Atena Editora capaz de oferecer uma plataforma consolidada e confiável para estes pesquisadores exporem e divulguem seus resultados. Boa leitura!

Débora Luana Ribeiro Pessoa

CAPÍTULO 1 1

A INTERVENÇÃO DO FARMACÊUTICO NA PREVENÇÃO DE DOENÇAS CAUSADAS PELO USO INDISCRIMINADO DE DESCONGESTIONANTES NASAIS

Joselia Pereira Lopes
Kamilla Carlos Silva
Kyara Barroso do Nascimento
Laura Alves Ribeiro Braga
Anna Maly de Leão e Neves Eduardo

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.4582317011>

CAPÍTULO 2 14

ADESÃO AO REGIME TERAPÊUTICO FARMACOLÓGICO NA PESSOA IDOSA COM HIPERTENSÃO ARTERIAL

Carlos Pires Magalhães
João Ricardo Miranda da Cruz

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.4582317012>

CAPÍTULO 327

ANÁLISE DE CONTROLE MICROBIOLÓGICO DE PLANTAS MEDICINAIS UTILIZADAS EM FITOTERÁPICOS: UMA REVISÃO

Milenna Eduarda de Melo Feitosa
Tibério Cesar Lima de Vasconcelos

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.4582317013>

CAPÍTULO 436

ANÁLISE E PERSPECTIVAS DO DESCARTE DE MEDICAMENTOS EM DOMICÍLIO: UMA REVISÃO DA LITERATURA

Matheus Oliveira de Souza
Lauane Ramos de Matos
João Paulo Assunção Borges

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.4582317014>

CAPÍTULO 553

ANÁLISE DO SEDIMENTO DO SOLO DE QUATRO PRAIS DE SANTARÉM-PARÁ: AVALIAÇÃO DA CONTAMINAÇÃO POR PARASITAS HUMANOS

Anderson da Silva Oliveira
Pollyana Cardoso Canto
Renêh Pinto de Castro
Cassiano Junior Saatkamp

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.4582317015>

CAPÍTULO 667

ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA NO BRASIL – DESAFIOS INERENTES A FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL FARMACÊUTICO: REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Sanã Souza Maia

Lustarllone Bento de Oliveira
 Ilan Iginio da Silva
 Rodrigo Lima dos Santos Pereira
 Leandro Pedrosa Cedro
 Marília Pereira Lima
 Nathalia Pereira de Lima Martins
 Marcela Gomes Rola
 Bruno Henrique Dias Gomes
 Luiz Olivier Rocha Vieira Gomes
 João Marcos Torres do Nascimento Mendes
 Vinícios Silveira Mendes
 Anna Maly de Leão e Neves Eduardo

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.4582317016>

CAPÍTULO 779

BENEFÍCIOS DO CONSUMO DE CHÁ VERDE (*CAMELLIA SINENSIS*) POR PACIENTES HIPERTENSOS: UMA REVISÃO DE LITERATURA

João Rodrigues da Silva Neto
 José Edson de Souza Silva

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.4582317017>

CAPÍTULO 889

DETERMINAÇÃO DA VISCOSIDADE DE DISPERSÕES DE GOMA XANTANA: UMA ABORDAGEM SIMPLIFICADA DE AULA PRÁTICA

Jéssica Brandão Reolon
 Marcel Henrique Marcondes Sari
 Luana Mota Ferreira

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.4582317018>

CAPÍTULO 999

DESENVOLVIMENTO DE APLICATIVO MÓVEL PARA APOIO AOS PROFISSIONAIS DA ÁREA DA SAÚDE NO DIAGNÓSTICO DE HIV COM USO DE TESTES RÁPIDOS

Vanessa Manhães Tavares Jorge
 Luiz Claudio Pereira Ribeiro
 Luiz Henrique Cunha

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.4582317019>

CAPÍTULO 10..... 109

DETERMINAÇÃO DE TEOR DE ÁCIDO ASCÓRBICO EM DIFERENTES MARCAS FARMACÊUTICAS: UMA REVISÃO DA LITERATURA

Giovanna Cardoso de Souza
 Louise Ribeiro Negrão
 Maria Vitória de Paiva Rodrigues
 Walisson de Jesus Caetano
 Mirella Andrade Silva Mendes

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.45823170110>

CAPÍTULO 11 123**HIPERTENSÃO NA GESTAÇÃO: UMA ANÁLISE DO USO DE FITOTERÁPICOS**

Tamirys Nyanne da Silva Andrade
Ellen Daiane Borges dos Santos Melo
Lidiany da Paixão Siqueira

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.45823170111>

CAPÍTULO 12..... 133**DIABETES *MELLITUS*: RELATO DE EXPERIÊNCIA REALIZADO ATRAVÉS DO PROJETO DE EXTENSÃO DESENVOLVIDO AO LONGO DA PANDEMIA DO COVID-19**

Anna Virgínia Bisognin Felice
Elisangela Colpo
Lilian Oliveira de Oliveira
Minéia Weber Blattes

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.45823170112>

CAPÍTULO 13..... 139**IMPORTÂNCIA DO FARMACÊUTICO HOSPITALAR ATUANDO FRENTE A PANDEMIA DO CORONAVÍRUS**

Cinthia de Lira Gomes
João Paulo de Melo Guedes

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.45823170113>

CAPÍTULO 14..... 148**OBTENÇÃO DE GRÂNULOS POR VIA ÚMIDA E AVALIAÇÃO DAS PROPRIEDADES DE FLUXO: UMA ABORDAGEM SIMPLIFICADA DE AULA PRÁTICA**

Marcel Henrique Marcondes Sari
Jéssica Brandão Reolon
Luana Mota Ferreira

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.45823170114>

CAPÍTULO 15..... 159**O USO DE DULOXETINA NO MANEJO DE FIBROMIALGIA E DOR NEUROPÁTICA**

Heloísa Aparecida Santos Oliveira
Jaqueline Pereira Cardoso
Josineide de Oliveira Gomes
Jussara Braz de Lima
Letícia Sousa do Nascimento
Anna Maly de Leão e Neves Eduardo

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.45823170115>

CAPÍTULO 16..... 174**O PAPEL DO FARMACÊUTICO NA PREVENÇÃO DA INFECÇÃO URINÁRIA**

EM IDOSO

Lucas Daniel Miranda
 Thiago Tássis dos Santos
 Tibério Cesar Lima de Vasconcelos

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.45823170116>

CAPÍTULO 17..... 187**A IMPORTÂNCIA DO FARMACÊUTICO PARA O ACESSO AOS MEDICAMENTOS DO COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA**

Rafael Vitor Rodrigues do Nascimento
 Lindineis Barbosa da Fonseca
 João Paulo de Melo Guedes

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.45823170117>

CAPÍTULO 18..... 198**PAPEL DO FARMACÊUTICO CLÍNICO HOSPITALAR NA PREVENÇÃO DE REAÇÕES ADVERSAS**

Jonathan Gonçalves da Silva
 Júlia Maria de Moraes Oliveira
 Kalliston Gomes Morais Bastos
 Larissa Pereira Chagas
 Mirella Andrade Silva Mendes

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.45823170118>

CAPÍTULO 19.....209**PESQUISA, DESENVOLVIMENTO, PRODUÇÃO E CONTROLE DE QUALIDADE DE VACINAS**

Luiz Henrique da Silva Pereira
 Rhana Cavalcanti do Nascimento
 Kelly Viviane dos Santos Silva Botelho
 Esaú Simões da Silva
 Leidyane Karolaine Barbosa da Silva
 Gerlane Ferreira da Silva Araújo
 Jadon Jorge Oliveira da Silva
 Camila Gomes de Melo
 Maria Joanellys dos Santos Lima
 Aline Silva Ferreira

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.45823170119>

CAPÍTULO 20222**REVISÃO DA FARMACOTERAPIA DE PACIENTES TRANSPLANTADOS RENAIIS QUE FAZEM O USO DE IMUNOSSUPRESSORES**

Raul Victor Soares Barbosa
 Jessica Alves de Santana
 Lidiany da Paixão Siqueira

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.45823170120>

CAPÍTULO 21.....232**USO DA ALOE VERA E SEUS BENEFÍCIOS NO PROCESSO DE CICATRIZAÇÃO**

Mylena Coutinho Barbosa do Rego

Lucas Berto Ferreira Silva

José Edson de Souza Silva

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.45823170121>**CAPÍTULO 22244****USO DA ESPINHEIRA SANTA PARA GASTRITE: UMA REVISÃO DA LITERATURA**

Ytalla Tayná Saraiva Galvão

José Edson de Souza Silva

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.45823170122>**CAPÍTULO 23257****USO MEDICINAL E APLICAÇÕES DA CORAMA (*Kalanchoe pinnata*) - UMA REVISÃO INTEGRATIVA**

Maria Rayane Matos de Sousa Procópio

Janara Pereira Rodrigues

Tereza Raquel Pereira Tavares

Camila Araújo Costa Lira

Kamila de Lima Barbosa

Daniele Campos Cunha

Anayza Teles Ferreira

Antonia Ingrid da Silva Monteiro

Ângelo Márcio Gonçalves dos Santos

Maria Luiza Lucas Celestino

Andreson Charles de Freitas Silva

José Diogo da Rocha Viana

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.45823170123>**CAPÍTULO 24268****AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC) COMO FERRAMENTA NA MELHORIA PRODUTIVA DE UMA INDÚSTRIA FARMACÊUTICA DE ANÁPOLIS-GOIÁS**

Clara Elis Garcez Lopes

Jordana Silva Fabrini

Danny Suelen Santos Soares

Janáina Andréa Moscatto

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.45823170124>**CAPÍTULO 25280****O ÓLEO DE WINTERGREEN, SALICILATO DE METILA, E SUAS DIVERSAS APLICAÇÕES**

Sandro Luiz Barbosa dos Santos

Patrícia Gomes Fonseca

Millton de Souza Freitas
Stanlei Ivair Klein
Natália de Souza Freitas
Tássio Trindade Mazala

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.45823170125>

SOBRE A ORGANIZADORA290

ÍNDICE REMISSIVO 291

AValiação DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC) COMO FERRAMENTA NA MELHORIA PRODUTIVA DE UMA INDÚSTRIA FARMACÊUTICA DE ANÁPOLIS-GOIÁS

Data de submissão: 14/11/2022

Data de aceite: 02/01/2023

Clara Elis Garcez Lopes

Universidade Evangélica de Goiás –
UniEvangélica
Anápolis – Goiás

Jordana Silva Fabrini

Universidade Evangélica de Goiás –
UniEvangélica
Anápolis – Goiás

Danny Suelen Santos Soares

Universidade Evangélica de Goiás –
UniEvangélica
Anápolis – Goiás

Janaína Andréa Moscatto

Universidade Evangélica de Goiás –
UniEvangélica
Anápolis – Goiás

RESUMO: Na indústria farmacêutica, o SAC é uma das ferramentas usadas para identificar situações que podem interferir na qualidade de seus produtos e processos e a partir delas, gerar ações preventivas e/ou corretivas, diminuindo o impacto negativo e evitando futuros transtornos. Neste contexto, este trabalho objetivou avaliar a atuação do SAC em uma indústria farmacêutica da cidade de Anápolis – GO e seu impacto na

melhoria dos seus processos e produtos. Neste Sentido, coletaram-se, no sistema específico de registro do SAC utilizado, as reclamações recebidas no período de janeiro de 2019 a agosto de 2022. Realizou-se um estudo descritivo dos dados e selecionou-se as 5 principais reclamações recebidas no período e seu tratamento dentro do fluxo de investigação proposta pela empresa: cartonagem danificada, ausência de blister, caixa padrão incompleta, vazamento e ausência de gravação de nome, lote, fabricação e validade na embalagem secundária). O fluxo de tratamento das queixas na empresa envolve o SAC, setor de garantia da qualidade e o setor produtivo. A avaliação das medidas tomadas a partir das reclamações evidenciou que a empresa tem investido em ações de melhorias para reduzir a incidência desses desvios: por exemplo, para o desvio sobre ausência de blister, foi implementado em outubro de 2021, um sistema de contagem de blisteres automático (contador de blisteres) na linha de fabricação que antes era manual, que repercutiu em uma redução de 87,38% sessa reclamação no ano de 2022 em comparação ao ano de 2021. A partir do estudo desenvolvido, pode-se entender a organização do fluxo do SAC de uma

indústria farmacêutica e evidenciar sua importância para o sistema produtivo e como, quando bem utilizadas e avaliadas, as informações podem fazer com que a indústria farmacêutica transforme dados negativos em possibilidades de melhoria contínua de seus processos e produtos, garantindo segurança e qualidade.

PALAVRAS-CHAVE: Minimização de risco. Qualidade. Medicamentos.

EVALUATION OF CUSTOMER SERVICE CENTER (CSC) AS A TOOL IN PRODUCTIVE IMPROVEMENT OF A PHARMACEUTICAL INDUSTRY IN ANÁPOLIS-GOIÁS

ABSTRACT: In the pharmaceutical industry, sac is one of the tools used to identify situations that can interfere in the quality of its products and processes and from them, generate preventive and/or corrective actions, reducing the negative impact and avoiding future disorders. In this context, this work aimed to evaluate the performance of sac in a pharmaceutical industry in the city of Anápolis - GO and its impact on the improvement of its processes and products. Sense. C, in the specific system of registration of the SAC used, the complaints received from January 2019 to August 2022 were selected. A descriptive study of the data was carried out and the 5 main complaints received in the period and their treatment within the research flow proposed by the company were selected: damaged carton, absence of blister, incomplete standard box, leakage and absence of name recording, batch, manufacture and validity in secondary packaging). The flow of complaints in the company involves sac, quality assurance sector and the productive sector The evaluation of the measures taken from the complaints showed that the company has invested in improvement actions to reduce the incidence of these deviations: for example, for the deviation over the absence of blister, an automatic blister counting system (blister counter) was implemented in October 2021, in the manufacturing line that was previously manual, which had a reduction of 87.38% in 2022 compared to 2021. From the study developed, one can understand the organization of the sac flow of a pharmaceutical industry and highlight its importance for the production system and how, when well used and evaluated, the information can cause the pharmaceutical industry to transform negative data into possibilities of continuous improvement of its processes and products, ensuring safety and quality.

KEYWORDS: Customer service center; quality; productive system.

1 | INTRODUÇÃO

A evolução econômica da sociedade, a crescente competitividade das empresas e o surgimento dos órgãos de defesa dos direitos de consumidores/clientes fizeram com que as empresas reformulassem seus modelos administrativos e buscassem melhorar sua comunicação e relacionamento com seu consumidor/cliente, impactando na criação dos serviços de atendimento ao consumidor (SAC), que se tornaram comuns nas empresas em geral, como uma forma estreitar a interação com o cliente e garantir sua satisfação (SOUZA et al, 2019).

De acordo com o Decreto nº 11.034 de 5 de abril de 2022 do Código de Defesa do

Consumidor, o SAC é definido como “o serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados dos fornecedores de serviços regulados com a finalidade de dar tratamento às demandas dos consumidores, tais como informação, dúvida, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços” (BRASIL, 1990).

Com o crescente aumento do número de medicamentos no mercado, o SAC tornou-se obrigatório também nas indústrias farmacêuticas, através da Portaria nº 802 de 08 de outubro de 1998 e atua, com diversos tipos de clientes (médicos, pacientes, farmácias, drogarias, distribuidoras e hospitais), esclarecendo dúvidas sobre indicações, contraindicações, posologia e reações adversas dos medicamentos, contribuindo para a eficácia e segurança do uso de seus produtos pelos pacientes. (CELANI, 2020; BRASIL, 1990).

Além do papel educativo e esclarecedor, em uma indústria farmacêutica, o SAC também deve facilitar o acesso dos consumidores/clientes à empresa, a fim de solucionar eventuais problemas relacionados à qualidade de seus produtos e processos. (CELANI, 2020).

Com as notificações obtidas, é possível prever oportunidades de melhorias e definir pontos de impacto tanto para o cliente quanto para as áreas relacionadas, identificando possíveis desvios de qualidade (HIRAI et al., 2021).

Assim, por meio do SAC, a indústria farmacêutica pode identificar problemas e a partir deles, gerar ações preventivas e/ou corretivas, minimizando ou até cessando o problema, resultando assim na conseqüente fidelização da marca e de seus produtos. (HIRAI et al., 2021).

Nesse contexto, este estudo teve como objetivo avaliar a organização do SAC de uma indústria farmacêutica da cidade de Anápolis – GO e seu impacto na melhoria dos seus processos e produtos.

2 | METODOLOGIA

2.1 Coleta de dados

Os dados utilizados neste trabalho foram fornecidos por uma indústria farmacêutica de Anápolis, em Goiás, a partir do banco de dados de seu Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), após autorização do responsável.

As autoras consultaram os Procedimentos Operacionais Padrões (POP's) sobre “Normatização do SAC” e “Investigação de Desvios”, a fim de definir o fluxo de tratamento das notificações de possíveis desvios.

Foi realizado um estudo descritivo das notificações contidas no banco de dados, do período de janeiro de 2019 a agosto de 2022, com as seguintes características:

1. Reclamações;

2. Investigações realizadas;

3. Número do documento referente às ações implementadas.

As variáveis foram organizadas no software Microsoft Excel e agrupadas como os cinco principais desvios relatados (maior número de registros no período) e correlacionados com identificação das intervenções realizadas nas áreas, considerando-se o número do documento presente no banco de dados.

Após o agrupamento, as informações foram correlacionadas e apresentadas na forma de gráficos.

3 | RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 Organização do SAC na Indústria

A indústria possui um fluxo de recebimento de reclamações reportadas pelos clientes, demonstrada no fluxograma abaixo (Fig. 1).

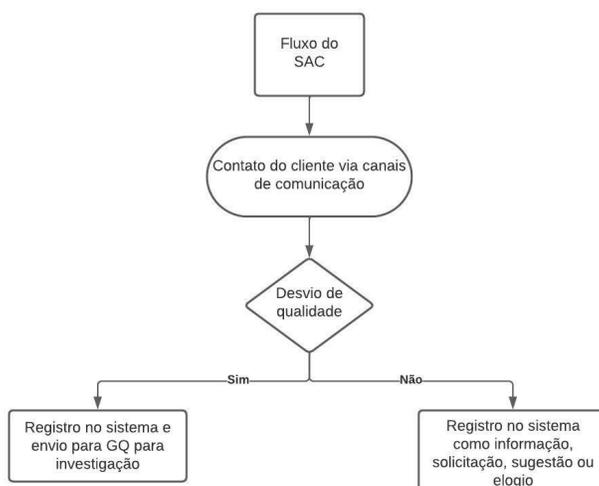


Figura 1: Fluxo de SAC.

Fonte: As autoras.

Assim que o cliente/consumidor entra em contato com a empresa através dos canais de comunicação disponibilizados pela empresa, os farmacêuticos responsáveis registram os dados referentes ao contato (lote, nome do princípio ativo, fabricação, validade e outros), assim como informações pessoais do cliente/consumidor, tais como: nome completo, CPF/CNPJ, endereço e telefone para contato. Depois, é analisado o tipo de manifestação reportada, nomeadamente como: Informações, Solicitações, Elogios, Sugestões e Reclamações. Se for classificada como reclamação de desvio de qualidade,

o SAC transfere a reclamação para o setor de Garantia de Qualidade para posterior Investigação.

As informações registradas devem ser fiéis ao relato do cliente/consumidor não podendo ser alteradas. A partir do recebimento da queixa no setor de Garantia da Qualidade (GQ), é iniciado o processo investigativo pela equipe de analistas. Esse processo está apresentado no fluxograma a seguir (Fig. 2).

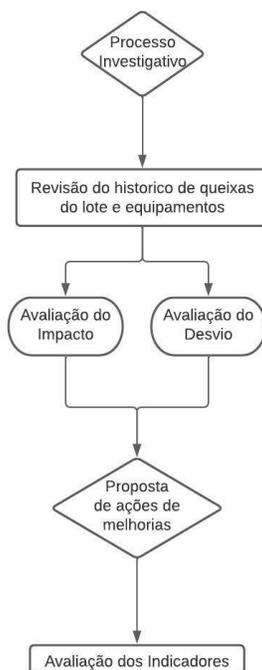


Figura 2: Fluxo do Processo Investigativo.

Fonte: As autoras.

O setor da Garantia de Qualidade é primordial em relação às investigações que devem ser realizadas quando uma reclamação é reportada ao SAC. Segundo Rabelo (2019), as investigações visam avaliar a qualidade das mercadorias reclamadas e seus processos de fabricação, além de analisar o controle e expedição considerando todo processo produtivo de maneira detalhada do histórico e suas informações, esta investigação deve ser fatural, clara, relevante, concisa, completa, coerente e consistente.

Portanto, o analista da garantia da qualidade, em conjunto com uma equipe multisetorial, treinada e experiente, identifica o lote que ocorreu o desvio e realiza a análise de todo o histórico de queixas referente a ele, assim como o dossiê de produção: amostras de Referência Futura; metodologia analítica e especificação do produto; matérias-primas e materiais de embalagem utilizados no lote reclamado; histórico de manutenções,

intervenções e paradas nos equipamentos utilizados no lote; formulação e técnica de fabricação; armazenamento da matéria-prima, material de embalagem, produto em processo e produto acabado; laudos físico-químicos e microbiológicos e análise da amostra do cliente/consumidor quando disponibilizada. Ou seja, avalia-se se houve intercorrências internas durante todo processo produtivo, desde o recebimento da matéria-prima e materiais de embalagem à expedição do produto para o mercado, que pudessem resultar no potencial desvio de qualidade. Por fim, ao analisar todos os parâmetros relacionados àquele lote, correlaciona as possíveis causas de desvio com o dano apresentado pelo cliente.

No processo de identificação das prováveis causas, é utilizada a ferramenta da qualidade diagrama de Causa e Efeito (Diagrama de Ishikawa), que é uma ferramenta para definir a relação entre o problema a ser solucionado e os fatores do processo que o provocaram. Ao definir o problema/desvio, é utilizado os 6M's (Máquina, Método, Mão de Obra, Matéria-prima, Meio Ambiente e Medição) para direcionar na identificação das causas, cada "M" é levantado como uma causa hipotética e após a avaliação de cada um deles as hipóteses podem ser consideradas uma a uma como confirmada, provável, inconclusiva ou descartada.

Dessa forma, a garantia de qualidade realiza a análise das hipóteses consideradas como confirmadas e/ou prováveis através da ferramenta da qualidade: 5 porquês, a fim de afunilar as causas percorridas e chegar a uma causa raiz. Além disso, avalia a extensão da ocorrência e seu impacto a fim de verificar riscos associados às causas explanadas que possam impactar em outros lotes de um mesmo produto ou outros produtos que possam estar associados a uma falha específica e ainda avalia a sua implicação para a saúde do consumidor considerando o uso ou exposição do produto queixado, além de verificar a necessidade de recolhimento do lote do mercado, tendo em vista as tratativas ou pontualidade da reclamação. Tendo isso definido, classifica-se a investigação como: confirmada, provável, inconclusiva ou descartada.

Ao finalizar a investigação, se esta for confirmada ou provável, o setor de GQ propõe ações corretivas e/ou preventivas para cessar a causa do desvio, evitando sua reincidência e/ou prevenir a ocorrência de eventos futuros. Estas ações são propostas conjuntamente com as áreas produtivas e demais áreas relacionadas possuindo um prazo determinado para implementação. Após sua implementação, é feita uma avaliação de eficácia das ações realizadas e impacto na diminuição de queixas do consumidor/cliente. Finalmente, realiza-se semestralmente um relatório de análise de tendência com o objetivo de verificar a propensão dos desvios de qualidade já investigados no decorrer dos anos, ambicionando sempre a sua redução.

3.2 Reclamações coletadas

A partir dos dados coletados (8.252 reclamações), selecionaram-se as cinco

principais reclamações de mercado feitas por clientes, no período de janeiro de 2019 a agosto de 2022, conforme apresentado no gráfico 1.

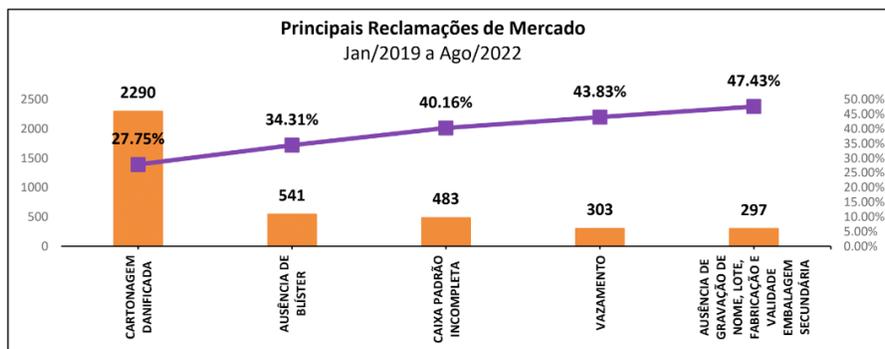


Gráfico 1: Principais reclamações de mercado recebidas pelo SAC de uma indústria de medicamentos de Anápolis-GO, no período de janeiro de 2019 a agosto de 2022.

Fonte: As autoras.

As principais notificações estavam relacionadas a problemas das embalagens primárias, secundárias e terciárias, quanto a danos e/ou ausência do produto e/ou de informações deste. Não houve entre os principais relatos problemas relacionados às características dos produtos que comprometessem diretamente sua eficácia e segurança de uso.

Embalagens primárias são classificadas como aquelas que mantêm contato direto com o medicamento, sendo representadas pelos blisters, blisters fracionáveis, envelopes, frascos, bisnagas, ampolas e frascos ampolas para as soluções parenterais de pequeno volume e as bolsas para as soluções parenterais de grande volume (BRASIL, 2009; BRASIL, 2012).

Já a embalagem secundária é a definida como a embalagem externa do produto, que está em contato com a embalagem primária ou envoltório intermediário, ou seja, a cartongem que contém a embalagem primária.

As informações que os rótulos das embalagens primárias e secundárias devem conter são definidas pela RDC nº 71 de 22 de dezembro de 2009 e incluem: nome comercial do medicamento, concentração de cada princípio ativo, cuidados de conservação, via de administração, nome e endereço da empresa titular do registro no Brasil, telefone do SAC, entre outras informações (ALMEIDA, 2021; RABELO, 2019).

A partir dos dados oriundos das reclamações reportadas ao SAC da empresa, pode-se entender que as falhas mais significativas reportadas envolveram embalagens e seu aspecto. Tais danos podem ser ocasionados por má formação da embalagem, falha na regulagem dos equipamentos envolvidos, gerando a falta de conteúdo e/ou danos na

embalagem; falha na detecção de presença do equipamento, que ocasionam ausência de gravação de informações na embalagem, erro humano e a cadeia de distribuição e seu transporte.

As avaliações dos desvios geraram medidas tratativas padrões, que são realizadas pela empresa de forma geral e envolvem ações corretivas e preventivas, de implementação imediata e em médio prazo.

Como medida de tratativa imediata realizada pela empresa, durante o processo, se há detecção de falhas nos equipamentos geram-se solicitações de serviço (SS) para o setor de engenharia que realiza ações de manutenção do equipamento e, caso o problema persista, solicita-se a substituição do equipamento por um novo.

Em relação a materiais de embalagem com má formação/defeito, o setor de material de embalagem, realiza o contato com os fornecedores solicitando as devidas ações corretivas no processo de fabricação destes, além de avaliar os materiais de embalagem recebidos e liberar apenas após aprovação.

No que se referem a erros humanos, as ações propostas são orientação e treinamento dos colaboradores envolvidos, a fim de direcioná-los melhor na realização de suas atividades.

Acerca de problemas relacionados à cadeia de distribuição e transporte, como envolve os intermediários do processo, não há tratativas que possam ser totalmente controladas e acompanhadas pela empresa, porém, nesse caso, a empresa realiza o ressarcimento ou troca do produto danificado.

A eficiência das ações implementadas é monitorada através da comparação do número de reclamações recebidas pelo SAC, comparando-se os períodos anteriores e posteriores à medida.

Como exemplo, abaixo segue gráfico (2) que avalia a evolução da reclamação sobre ausência de blister, entre 2019 e 2022.

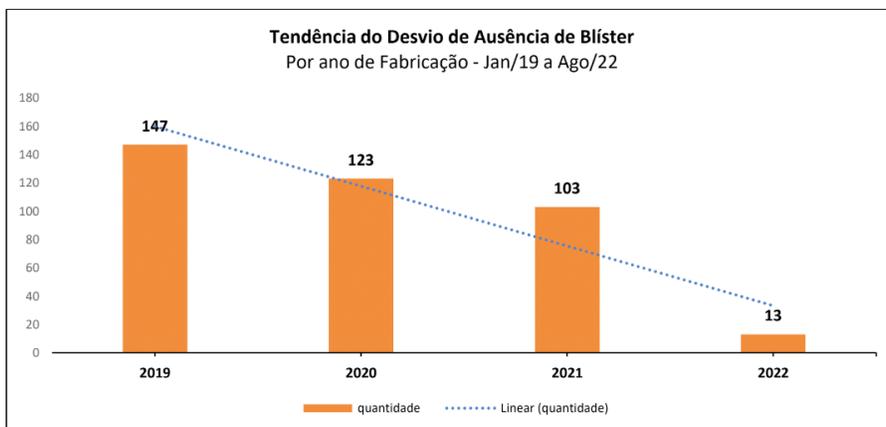


Gráfico 2: Tendência das reclamações sobre o desvio de ausência de blister, entre os anos de 2019 e 2022.

Fonte: As autoras.

A tendência do gráfico acima demonstra uma diminuição da queixa com o passar dos anos, com uma queda de 87,38% de reclamações relacionadas à ausência de blister, entre os anos de 2021 e 2022. Mesmo que em 2022 esteja se considerando apenas os meses de janeiro a agosto, se esse valor for dobrado, ainda se haverá uma queda de 74,76%.

Essa redução demonstra que a medida corretiva implementada, a instalação de um sistema de contagem de blisters automático (contador de blisters) em outubro de 2021, na linha anteriormente manual, onde os próprios colaboradores que realizavam a inserção dos blisters nos cartuchos.

Para o desvio de cartonagem danificada, outra entre as mais reclamadas, uma dentre as ações tomadas, foi alteração na aba de colagem da caixa de embarque para o lado externo, visto que foi identificado que a aba de colagem no lado interno da caixa de embarque estava avariando os cartuchos. Como esta ação ainda está em fase de implementação, ainda não foi possível mensurar.

Quanto à reclamação de ausência de gravação de nome, lote, fabricação e validade na embalagem secundária, foi proposta a ação de inclusão de um sensor nos equipamentos que realizam a codificação para a verificação e confirmação da presença de gravação nos cartuchos.

Para o desvio de caixa padrão incompleta, até a data de fechamento dos dados para este trabalho, não haviam sido propostas ações de melhorias, considerando que não foram identificadas intercorrências dentro do processo produtivo que pudessem resultar em tal desvio de qualidade.

Os desvios apresentados foram considerados de risco baixo e possuem baixa probabilidade de causar consequências adversas à saúde do paciente, no entanto, este

tipo de problema pode comprometer a efetividade terapêutica do medicamento nos casos de falta de produto e para os casos de dano na embalagem, há a possibilidade de contaminação do medicamento, podendo gerar uma estabilidade menor, diminuindo a qualidade e segurança do produto (LIMA et al 2013; CAON et al, 2012; SANTOS et al, 2012; OMS, 2011).

Assim sendo, é de suma importância que todas as etapas que o produto passa, desde a matéria-prima até chegar ao produto final, tenham controle de qualidade e a garantia de que todos os procedimentos estejam corretos, pois pode haver comprometimento da imagem da empresa para o consumidor e para os órgãos regulamentadores (LEONARDI, 2020).

A prática da investigação e tratativa de possíveis desvios auxilia inclusive na implementação de exigências, como a necessidade da indústria, para renovar licenças e registros sanitários, de um plano de análise de riscos de todos os seus processos produtivos (BRASIL, 2016).

4 | CONCLUSÃO

As reclamações relatadas pelos consumidores/clientes contribuem para a identificação de possíveis problemas que possam estar acontecendo em diversas áreas da indústria farmacêutica.

Visto estrategicamente e organizado de forma adequada no tratamento das notificações, o SAC auxilia na identificação de possíveis desvios de qualidade mais rapidamente, promovendo a minimização de impactos tanto para o consumidor/cliente quanto para os setores da indústria.

A partir do estudo desenvolvido, pode-se entender a organização do fluxo do SAC de uma indústria farmacêutica e evidenciar sua importância para o sistema produtivo e como, quando bem utilizadas e avaliadas, as informações podem fazer com que a indústria farmacêutica transforme dados negativos e fraquezas em potencial, como nesse caso, em que os principais problemas associam-se às embalagens, em possibilidades de melhoria contínua de seus processos e produtos, garantindo segurança e qualidade, destacando seu trabalho e evidenciando sua marca em um mercado de alta competitividade e evitando também problemas com os órgãos regulamentadores.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Lucas. **Indústria farmacêutica: a importância do controle de qualidade**. Nexxto, 2021. Disponível em: <<https://nexxto.com/industria-farmaceutica-a-importancia-do-controle-de-qualidade/>> Acesso em: 1 de outubro de 2022.

BITENCOURT, CR, PÁDUA CAM, DRUMMOND PLM, PERINI E. **Pharmacovigilance of quality deviations in the public healthcare system**. Rev Bras Farm Hosp Serv Saude, 9(4): 1-7, 2018.

BRASIL. ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Resolução RDC nº 55 de 17 de março de 2005**. Diário Oficial da União. 21 de março de 2005. 15.

BRASIL. ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União. 07 de abril de 1999.

BRASIL. **Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022**. Dispõe sobre o Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor. Lex: Secretaria-Geral, Subchefia para Assuntos Jurídicos, Brasília, 2022.

BRASIL. **Portaria nº 802, de 08 de outubro de 1998**. Dispõe sobre o Sistema de Controle e Fiscalização em toda a cadeia dos produtos farmacêuticos. Lex: Secretaria-Geral, Subchefia para Assuntos Jurídicos, Brasília, 2022.

CASTRO, E. A. **A Importância da Qualidade do Atendimento na Prestação de Serviços no Setor Público**. Rev. Mult. Psic. V.12, N. 41, p. 470-484, 2018 - ISSN 1981-1179. Edição eletrônica em <http://idonline.emnuvens.com.br/id>

CAON S; FEIDEN IR; SANTOS, MA. **Desvios De qualidade de medicamentos em ambiente hospitalar: identificação e avaliação das ocorrências**. Rev Bras Farm Hosp Serv Saúde São Paulo v. 2012;3(1):23-6.

CELANI, Juliana. **Descrição da investigação de reclamação de mercado em uma indústria farmacêutica brasileira de medicamentos sólidos**. Trabalho de conclusão de curso (Bacharel em Farmácia) - Universidade Do Estado Do Amazonas – UEA, 2020.

GONÇALEZ, Renata. **Comunicação eficaz**. Revista do Farmacêutico, publicação do Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo, nº 105, dezembro de 2011.

HIRAI, Tatiana Mayse; ABRANTES, Maria Luiza Marques de. **A IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO DE QUALIDADE NO SAC DA INDÚSTRIA FARMACÊUTICA**. Centro de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2021.

KRISHNA, Vamshi T et al. **Market complaints in pharmaceuticals: A brief review on its 12 handling, investigation and reporting**. Research Journal of Pharmacy and Technology, Raipur, v. 6, Ed. 11, nov. 2013., p. 13-14. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/292498297_Market_complaints_in_pharmaceuticals_A_brief_review_on_its_handling_investigation_and_reporting>. Acesso em: 6 de outubro de 2022.

LEONARDI, Egle. **Como funciona a Garantia da Qualidade na indústria farmacêutica**. Matérias para profissionais da indústria farmacêutica. ICTQ - Instituto de Ciência, Tecnologia e Qualidade, Anápolis - GO, 10 de dez. de 2020. Disponível em: <<https://ictq.com.br/industria-farmacautica/251-como-funciona-a-garantia-da-qualidade-na-industria-farmacautica>> . Acesso em: 10 de outubro de 2022.

Lima PF, Cavassini ACM, Silva FAT, Kron MR, Gonçalves SF, Spadotto A, et al. **Queixas técnicas e eventos adversos a medicamentos notificados em um hospital sentinela do interior de São Paulo, 2009- 2010**. Epidemiol. Servi. Saúde. 2013;22(4):679-86.

MORETTO, L.; PICOSSE, R. **Manual de Atendimento ao Consumidor para a Indústria Farmacêutica**. São Paulo: Febráfarma – Federação Brasileira da Indústria Farmacêutica, vol 1, 2004.

OMS - Organização Mundial da Saúde. **Grupo de Trabalho em Farmacovigilância**. Boas Práticas de Farmacovigilância para as Américas. 2011. 85p.

RABELO, A. V.; **Ferramentas e estratégias da garantia de qualidade utilizadas no fluxo de reclamações de mercado**. Artigo apresentado para conclusão de curso de bacharelado em Farmácia. Centro Universitário Aparecido dos Santos - Uniceplac, Brasília, 2019.

Resolução da Diretoria Colegiada – **RDC nº 17, de 16 de abril de 2010**, dispõe sobre Boas Práticas de Fabricação de Medicamentos. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 16 de abr. 2010b. BRASIL.

Resolução da Diretoria Colegiada – **RDC nº 21, de 28 de março de 2012**, dispõe sobre Boas Práticas de Fabricação de Medicamentos, Institui o Manual de Identidade Visual de Medicamentos do Ministério da Saúde e dá outras providências. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 28 de mar. 2012b. BRASIL.

Resolução da Diretoria Colegiada – **RDC nº 73, de 07 de abril de 2016**, dispõe sobre mudanças pós registro de medicamentos com princípios ativos sintéticos e semissintéticos. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 8 de abr. 2016b. BRASIL.

Resolução da Diretoria Colegiada – **RDC nº 71, de 22 de dezembro de 2009**, dispõe sobre Boas Práticas de Fabricação de Medicamentos, estabelece regras para a rotulagem de medicamentos. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 22 de dez. 2009b. BRASIL.

Resolução da Diretoria Colegiada – **RDC nº 134, de 13 de julho de 2001**, dispõe sobre Boas Práticas de Fabricação de Medicamentos. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 13 de jul. 2001b. BRASIL.

Resolução da Diretoria Colegiada – **RDC nº 658, de 30 de março de 2022**, dispõe sobre Boas Práticas de Fabricação de Medicamentos. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 31 de mar. 2022b. BRASIL.

Santos L, Oliveira FR, Martinbiancho J, Jacoby T, Mahmud SDP, Fin MDC, et al. **Descrição das notificações de queixas técnicas de medicamentos recebidas pela farmacovigilância do Hospital de Clínicas de Porto Alegre**. Clinical & Biomedical Research. 2012;32(4).

Souza VF, Dias LS, Beckmann E, Gerstberger A, et al **A importância da qualidade do atendimento ao cliente**. Artigo disponível em: Revista-7ª-edição-1-Artigo-06.pdf (urisaoluiz.com.br). Acesso em 08 de novembro de 2022.

WHO - WOLD HEALTH ORGANIZATION. **Where we work**, disponível em <http://www.who.int/about/where-we-work/en/>. Acesso em: 1 de outubro de 2022.

A

Abordagem simplificada 89, 90, 96, 147, 156

Ácido Ascórbico 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120

Ações farmacológicas 257

Adesão à medicação 14, 19, 20, 21

Aloe vera 231, 232, 233, 234, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 242

Antioxidantes 79, 84, 85, 86, 88, 112, 233, 257, 259, 260

Assistência farmacêutica 11, 50, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 77, 78, 125, 142, 144, 146, 176, 180, 183, 184, 186, 187, 188, 189, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 201, 203, 204, 205, 206, 246, 247, 253, 254, 255

Atenção à saúde 36, 71, 72, 73, 74, 78, 186, 193, 194, 253

Atenção farmacêutica 1, 73, 77, 78, 131, 183, 192, 193, 194, 195, 197, 201, 206, 229

Automedicação 1, 2, 3, 10, 11, 12, 13, 28, 70, 72, 73, 74, 75, 76, 78, 184

C

Cicatrização 110, 112, 113, 231, 232, 233, 234, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 242, 253, 261, 263, 265

Controle de qualidade 29, 31, 32, 33, 34, 114, 115, 116, 120, 121, 122, 208, 209, 210, 214, 216, 276

D

Dependência 1, 10, 11, 72, 75

Descongestionantes nasais 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 72

Desequilíbrio ecológico 36

Determinação 20, 73, 89, 90, 92, 93, 95, 96, 97, 109, 113, 114, 115, 116, 118, 119, 120, 121, 147, 151, 152, 155, 157

Diagnóstico de HIV 99, 100, 101, 107

Dispositivos móveis 100, 108

Distúrbio metabólico 133

Dor neuropática 158, 159, 160, 161, 162, 163, 167, 168, 169, 170, 171

Droga vegetal 27, 32

Duloxetina 158, 159, 160, 163, 166, 167, 168, 169

E

Educação em saúde 108, 133, 134, 135, 136, 137, 141, 183, 193

Educação permanente 100, 101, 253

Ensino superior 53, 58, 146, 147, 149, 289

Erros de medicação 197, 199, 204, 205

Espinheira Santa 243, 244, 246, 247, 248, 250, 251, 252, 253

F

Farmacêutico 1, 2, 3, 10, 11, 12, 13, 32, 33, 36, 42, 46, 49, 50, 67, 68, 69, 70, 73, 74, 77, 78, 90, 95, 128, 129, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 173, 175, 176, 180, 181, 183, 184, 185, 186, 188, 189, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 203, 204, 205, 206, 207, 221, 224, 225, 228, 246, 277

Farmacêutico hospitalar 139, 140, 141, 142, 143, 145, 146, 199, 200

Farmácia 2, 10, 11, 13, 39, 44, 46, 50, 51, 71, 72, 75, 78, 89, 92, 93, 97, 109, 120, 122, 131, 133, 135, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 149, 156, 169, 180, 183, 189, 192, 193, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 203, 204, 206, 207, 221, 225, 253, 254, 277, 278, 289

Farmácia hospitalar 142, 143, 144, 146, 197, 199, 201, 203, 204, 206, 207

Fármacos 9, 12, 16, 18, 19, 21, 36, 38, 44, 45, 76, 97, 116, 132, 143, 149, 153, 156, 158, 160, 163, 166, 181, 182, 221, 222, 223, 226, 249

Ferimentos 231, 233, 263

Fibromialgia 158, 159, 160, 163, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171

Fitoterápicos 27, 28, 29, 30, 32, 33, 34, 35, 123, 124, 125, 126, 127, 129, 130, 132, 253, 254, 256, 258, 265, 266

Flavonoides 79, 84, 85, 250, 251, 257, 258, 260, 263, 264

G

Gastrite 243, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 259

Gestante 123, 126, 129, 215

H

Hipertensão 7, 8, 9, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 123, 124, 125, 126, 127, 129, 130, 131, 223, 228, 230

Hipertensão arterial sistêmica 79, 80, 81, 82, 84, 85, 87, 88, 125, 230

I

Idosos 7, 18, 77, 80, 83, 137, 143, 173, 174, 175, 176, 180, 182, 183, 184, 210, 215, 229

Imidazólicos 1, 4, 8, 9

Infecção urinária 173, 174, 175, 176, 178, 179, 181

Infecções parasitárias 54, 55

M

Maytenus ilicifolia 243, 244, 246, 248, 250, 251, 253, 254

Medicamentos 1, 2, 3, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 27, 28, 29, 36, 37, 38, 39, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 83, 85, 87, 125, 126, 128, 131, 132, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 149, 155, 156, 158, 159, 160, 162, 163, 166, 167, 179, 180, 181, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 203, 204, 205, 206, 207, 216, 221, 222, 223, 225, 227, 228, 229, 230, 245, 246, 251, 252, 253, 258, 265, 266, 268, 269, 273, 277, 278

Medicamentos imunossupressores 221, 223, 228, 230

P

Parasitas humanos 53, 54, 55, 56

Pesquisa e desenvolvimento 208, 209, 210, 218

Plantas medicinais 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 87, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 130, 131, 231, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 261, 264, 266

Proposta de aula prática 147, 156

Q

Qualidade 1, 5, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 63, 65, 69, 70, 72, 73, 74, 76, 77, 85, 87, 107, 110, 111, 114, 115, 116, 119, 120, 121, 122, 124, 125, 129, 136, 139, 142, 143, 145, 146, 158, 159, 160, 162, 168, 174, 180, 183, 193, 194, 195, 197, 199, 204, 205, 206, 208, 209, 210, 214, 216, 225, 243, 249, 250, 252, 253, 255, 267, 268, 269, 270, 271, 272, 275, 276, 277, 278

Queda de esferas 90, 92, 95

S

SARS-CoV-2 133, 135, 138, 139, 140, 210, 217

Sistemas de saúde 68, 69, 198, 258

T

Testes rápidos 99, 100, 101

Transplante renal 221, 226, 227, 228, 229, 230

U

Uso racional de medicamentos 10, 12, 13, 36, 42, 49, 50, 68, 69, 70, 72, 73, 74, 76, 77, 142, 143, 195, 199, 205

V

Viscosímetro de Hoppler 89, 90, 92, 93, 95, 96

Vitamina C 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122



FARMÁCIA HOSPITALAR E CLÍNICA E PRESCRIÇÃO FARMACÊUTICA 3

- 🌐 www.arenaeditora.com.br
- ✉ contato@arenaeditora.com.br
- 📷 @arenaeditora
- 📘 www.facebook.com/arenaeditora.com.br

G Medicamento
Genérico

**VENDA SOB
PRESCRIÇÃO MÉDICA**

Contém: 30 comprimidos



FARMÁCIA HOSPITALAR E CLÍNICA E PRESCRIÇÃO FARMACÊUTICA 3

- 🌐 www.arenaeditora.com.br
- ✉ contato@arenaeditora.com.br
- 📷 @arenaeditora
- 📘 www.facebook.com/arenaeditora.com.br

G Medicamento
Genérico

**VENDA SOB
PRESCRIÇÃO MÉDICA**

Contém: 30 comprimidos