

# ATUALIZAÇÕES EM PROMOÇÃO DA SAÚDE



# ATUALIZAÇÕES EM PROMOÇÃO DA SAÚDE





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 do SCISAUDE. 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.



#### LICENÇA CREATIVE COMMONS

A editora detém os direitos autorais pela edição e projeto gráfico. Os autores detêm os direitos autorais dos seus respectivos textos. ATUALIZAÇÕES EM PROMOÇÃO DA SAÚDE de SCISAUDE está licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 Internacional. (CC BY-NC-ND 4.0). Baseado no trabalho disponível em <https://www.scisaude.com.br/catalogo/atualizacoes-em-promocao-da-saude/41>

2024 by SCISAUDE

Copyright © SCISAUDE

Copyright do texto © 2024 Os autores

Copyright da edição © 2024 SCISAUDE

Direitos para esta edição cedidos ao SCISAUDE pelos autores.

Open access publication by SCISAUDE



# ATUALIZAÇÕES EM PROMOÇÃO DA SAÚDE

## ORGANIZADORES

**Me. Paulo Sérgio da Paz Silva Filho**

<http://lattes.cnpq.br/5039801666901284>

<https://orcid.org/0000-0003-4104-6550>

**Esp. Lennara Pereira Mota**

<http://lattes.cnpq.br/3620937158064990>

<https://orcid.org/0000-0002-2629-6634>

## Editor chefe

Paulo Sérgio da Paz Silva Filho

## Projeto gráfico

Lennara Pereira Mota

## Diagramação:

Paulo Sérgio da Paz Silva Filho

Lennara Pereira Mota

## Revisão:

Os Autores

## Conselho Editorial

Alanderson Carlos Vieira Mata

Ana Graziela Soares Rêgo

Anita de Souza Silva

Antonio Alves de Fontes Junior

Cirliane de Araújo Moraes

Dayane Dayse de Melo Costa

Duanne Edvirge Gondin Pereira

Fabricia Gonçalves Amaral Pontes

Francisco Rafael de Carvalho

Francisco Ronner Andrade da Silva

Micaela de Sousa Menezes

Pollyana cordeiro Barros

Salatiel da Conceição Luz Carneiro

Sara Janai Corado Lopes

Tamires Almeida Bezerra

Iara Nadine Viera da Paz Silva

Iran Alves da Silva

Joelma Maria dos Santos da Silva Apolinário

Leandra Caline dos Santos

Lennara Pereira Mota

Lucas Pereira Lima Da Cruz

Marcos Garcia Costa Moraes

Maria Vitalina Alves de Sousa

Marques Leonel Rodrigues da Silva

Maryane Karolyne Buarque Vasconcelos

Paulo Sérgio da Paz Silva Filho

Raissa Escandius Avramidis

Sannya Paes Landim Brito Alves

Sarah Carvalho Félix

Wanderlei Barbosa dos Santos



**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)**

Atualizações em promoção da saúde [livro eletrônico] / organizadores Paulo Sérgio da Paz Silva Filho, Lennara Pereira Mota. -- Teresina, PI : SCISAUDE, 2024.  
PDF

Vários autores.  
Bibliografia.  
ISBN 978-65-85376-26-6

1. Saúde - Brasil 2. Saúde pública  
3. Promoção da saúde 4. Sistema Único de Saúde (Brasil) I. Silva Filho, Paulo Sérgio da Paz.  
II. Mota, Lennara Pereira.

24-194718

CDD-613

**Índices para catálogo sistemático:**

1. Saúde : Promoção da saúde : Ciências médicas 613

Tábata Alves da Silva - Bibliotecária - CRB-8/9253



10.56161/sci.ed.20240221

ISBN: 978-65-85376-26-6



**SCISAUDE**  
Teresina – PI – Brasil  
scienceesaude@hotmail.com  
[www.scisaude.com.br](http://www.scisaude.com.br)



# APRESENTAÇÃO

O E-BOOK “ATUALIZAÇÕES EM PROMOÇÃO DA SAÚDE” através de pesquisas científicas aborda em seus 34 capítulos o conhecimento multidisciplinar que compõe essa grande área em diversas modalidades. Almeja-se que a leitura deste e-book possa incentivar o desenvolvimento de estratégias de promoção da saúde.

“A promoção da saúde compreende a ação individual, a ação da comunidade e a ação e o compromisso dos governos na busca de uma vida mais saudável para todos e para cada um”.

“A promoção da saúde como campo conceitual, metodológico e instrumental ainda em desenvolvimento, traz, em seus pilares e estratégias, potenciais de abordagem dos problemas de saúde: assume a saúde em seu conceito amplo, pauta a discussão sobre qualidade de vida, pressupõe que a solução dos problemas está no potencial de contar com parceiros e a mobilização da sociedade. Trabalha com o princípio da autonomia dos indivíduos e das comunidades, reforça o planejamento e poder local.”

A política de saúde construída no Brasil, a partir do esforço da sociedade em seu processo de redemocratização e que culminou com a Constituição de 1988, tem em seu arcabouço elementos para o desenvolvimento de ações e estratégias de promoção da saúde. Os princípios de universalidade, integralidade e equidade e as diretrizes de descentralização e organização hierarquizada podem ser potencializados a partir do olhar e de ações de promoção da saúde, contribuindo para a qualificação do Sistema Único de Saúde e a partir deste para a construção de uma ampla aliança nacional tendo como centro a qualidade de vida.

Ministério da Saúde. POLÍTICA NACIONAL DE PROMOÇÃO DA SAÚDE, 2002.

**Boa Leitura!!!**



# SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>6</b>
<b>SUMÁRIO.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO 1.....</b>	<b>11</b>
<b>A ATIVIDADE FÍSICA COMO FERRAMENTA DE PROMOÇÃO DE SAÚDE EM PACIENTES HIPERTENSOS.....</b>	<b>11</b>
10.56161/sci.ed.20240221c1 .....	11
<b>CAPÍTULO 2.....</b>	<b>22</b>
<b>A DISSEMINAÇÃO DE CONHECIMENTO DO VÍRUS DA IMUNODEFICIÊNCIA HUMANA COMO FORMA DE PROMOÇÃO DA SAÚDE .....</b>	<b>22</b>
10.56161/sci.ed.20240221c2 .....	22
<b>CAPÍTULO 3.....</b>	<b>32</b>
<b>A IMPORTÂNCIA DO EXERCÍCIO FÍSICO NA NEUROPATHIA DIABÉTICA .....</b>	<b>32</b>
10.56161/sci.ed.20240221c3 .....	32
<b>CAPÍTULO 4.....</b>	<b>41</b>
<b>ABORDAGENS DA EQUIPE MULTIPROFISSIONAL À CRIANÇAS DIAGNOSTICADA COM TUBERCULOSE .....</b>	<b>41</b>
10.56161/sci.ed.20240221c4 .....	41
<b>CAPÍTULO 5.....</b>	<b>49</b>
<b>ABORDAGENS DIAGNÓSTICAS E TERAPÊUTICAS NA GRAVIDEZ ECTÓPICA: REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA.....</b>	<b>49</b>
10.56161/sci.ed.20240221c5 .....	49
<b>CAPÍTULO 6.....</b>	<b>57</b>
<b>ABORDAGENS MULTIDISCIPLINARES PARA EMERGÊNCIAS EM PEDIATRIA: INTEGRANDO SABERES E PRÁTICAS .....</b>	<b>57</b>
10.56161/sci.ed.20240221c6 .....	57
<b>CAPÍTULO 7.....</b>	<b>65</b>
<b>ANÁLISE METABOLÔMICA NA IDENTIFICAÇÃO DE ALVOS TERAPÊUTICOS PARA ESCLEROSE LATERAL AMIOTRÓFICA: UMA REVISÃO INTEGRATIVA .....</b>	<b>65</b>
10.56161/sci.ed.20240221c7 .....	65
<b>CAPÍTULO 8.....</b>	<b>76</b>
<b>ASMA NO PÚBLICO PEDIÁTRICO: PREVENÇÃO DE CRISES E MANEJO CLÍNICO .....</b>	<b>76</b>
10.56161/sci.ed.20240221c8 .....	76
<b>CAPÍTULO 9.....</b>	<b>86</b>
<b>ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM A PACIENTES SOB CUIDADOS PALIATIVOS SUBMETIDOS À HIPODERMÓCLISE: REVISÃO INTEGRATIVA.....</b>	<b>86</b>



10.56161/sci.ed.20240221c9 .....	86
<b>CAPÍTULO 10.....</b>	<b>96</b>
<b>ASSISTÊNCIA MULTIPROFISSIONAL A NEUROMIELITE ÓPTICA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA .....</b>	<b>96</b>
10.56161/sci.ed.20240221c10 .....	96
<b>CAPÍTULO 11.....</b>	<b>103</b>
<b>ATUAÇÃO DO ENFERMEIRO NO ATENDIMENTO A VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA SEXUAL.....</b>	<b>103</b>
10.56161/sci.ed.20240221c11 .....	103
<b>CAPÍTULO 12.....</b>	<b>113</b>
<b>ATUAÇÃO DO ENFERMEIRO NO TRABALHO DE PARTO SEM DISTORCIA: REVISÃO INTEGRATIVA .....</b>	<b>113</b>
10.56161/sci.ed.20240221c12 .....	113
<b>CAPÍTULO 13.....</b>	<b>141</b>
<b>CANNABIS MEDICINAL COMO TRATAMENTO PARA EPILEPSIA.....</b>	<b>141</b>
10.56161/sci.ed.20240221c13 .....	141
<b>CAPÍTULO 14.....</b>	<b>151</b>
<b>DESENVOLVIMENTO DE CÁPSULAS CONTENDO MICROPARTÍCULAS DE PRÓPOLIS E <i>Mentha crispa</i> DESTINADAS AO TRATAMENTO DA GIARDÍASE .....</b>	<b>151</b>
10.56161/sci.ed.20240221c14 .....	151
<b>CAPÍTULO 15.....</b>	<b>169</b>
<b>DISSEMINAÇÃO DE CONHECIMENTO E CONSTRUÇÃO CONJUNTA DE EVENTOS ONLINE POR ACADÊMICOS: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA .....</b>	<b>169</b>
10.56161/sci.ed.20240221c15 .....	169
<b>CAPÍTULO 16.....</b>	<b>178</b>
<b>DISTANÁSIA EM FOCO: REFLEXÕES A PARTIR DO EVENTO DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA .....</b>	<b>178</b>
10.56161/sci.ed.20240221c16 .....	178
<b>CAPÍTULO 17.....</b>	<b>187</b>
<b>ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS “CONHECE-TE A TI MESMO”: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA .....</b>	<b>187</b>
10.56161/sci.ed.20240221c17 .....	187
<b>CAPÍTULO 18.....</b>	<b>197</b>
<b>IMPACTO DA EDUCAÇÃO EM SAÚDE PELA ENFERMAGEM NO MANEJO DA ANSIEDADE EM PACIENTES EM PRÉ-OPERATÓRIO .....</b>	<b>197</b>
10.56161/sci.ed.20240221c18 .....	197
<b>CAPÍTULO 19.....</b>	<b>206</b>
<b>IMPACTO PSICOLÓGICO E SOCIAL DO CÂNCER DE MAMA: ALÉM DA DIMENSÃO FÍSICA .....</b>	<b>206</b>



10.56161/sci.ed.20240221c19 .....	206
<b>CAPÍTULO 20.....</b>	<b>214</b>
<b>IMPORTÂNCIA DO ALEITAMENTO MATERNO EM UNIDADES DE TERAPIA INTENSIVA NEONATAL: UMA ANÁLISE DA LITERATURA CIENTÍFICA .....</b>	<b>214</b>
10.56161/sci.ed.20240221c20 .....	214
<b>CAPÍTULO 21.....</b>	<b>223</b>
<b>INCLUSÃO E ACESSO IGUALITÁRIO: ESTRATÉGIAS PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DOS SURDOS NA SAÚDE PÚBLICA .....</b>	<b>223</b>
10.56161/sci.ed.20240221c21 .....	223
<b>CAPÍTULO 22.....</b>	<b>231</b>
<b>INFLUÊNCIA DO CIGARRO ELETRÔNICO NO DESENVOLVIMENTO DE ENFERMIDADES CARDIOPULMONARES EM ADULTOS JOVENS .....</b>	<b>231</b>
10.56161/sci.ed.20240221c22 .....	231
<b>CAPÍTULO 23.....</b>	<b>252</b>
<b>INOVAÇÃO NO GERENCIAMENTO DOS RESÍDUOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE .....</b>	<b>252</b>
10.56161/sci.ed.20240221c23 .....	252
<b>CAPÍTULO 24.....</b>	<b>260</b>
<b>NEUROINFLAMAÇÃO NA COVID-19 PODE SER FATOR PREDISPONENTE PARA DESMIELINIZAÇÃO E PIORA DA ESCLEROSE MÚLTIPLA .....</b>	<b>260</b>
10.56161/sci.ed.20240221c24 .....	260
<b>CAPÍTULO 25.....</b>	<b>272</b>
<b>O PAPEL DA ENFERMAGEM EM PACIENTES SUBMETIDOS À HEMODIÁLISE .....</b>	<b>272</b>
10.56161/sci.ed.20240221c25 .....	272
<b>CAPÍTULO 26.....</b>	<b>282</b>
<b>ÓBITOS POR INFARTO AGUDO DO MIOCÁRDIO, NA BAHIA .....</b>	<b>282</b>
10.56161/sci.ed.20240221c26 .....	282
<b>CAPÍTULO 27.....</b>	<b>291</b>
<b>ÓLEOS ESSENCIAIS DE <i>C. TRICOLOR</i> E ENSAIOS DE TOXICIDADE E ÍNDICES NUTRICIONAIS EM <i>TRIBOLIUM CASTANEUM</i> .....</b>	<b>291</b>
10.56161/sci.ed.20240221c27 .....	291
<b>CAPÍTULO 28.....</b>	<b>300</b>
<b>PERFIL EPIDEMIOLOGICO DAS VÍTIMAS DA INSTABILIDADE DO SOLO NOS BAIRROS AFETADOS PELA EXTRAÇÃO DE SAL-GEMA .....</b>	<b>300</b>
10.56161/sci.ed.20240221c28 .....	300
<b>CAPÍTULO 29.....</b>	<b>311</b>
<b>RELAÇÃO ENTRE O EIXO INTESTINO CÉREBRO E A ANSIEDADE.....</b>	<b>311</b>
10.56161/sci.ed.20240221c29 .....	311



<b>CAPÍTULO 30.....</b>	<b>321</b>
<b>USO DE NANOPARTÍCULAS COMO SISTEMA DE LIBERAÇÃO DE FÁRMACOS UTILIZADOS NO TRATAMENTO DA LEISHMANIOSE.....</b>	<b>321</b>
10.56161/sci.ed.20240221c30 .....	321
<b>CAPÍTULO 31.....</b>	<b>333</b>
<b>UTILIZAÇÃO DA TERAPIA CELULAR CAR-T CELLS PARA O TRATAMENTO DE LEUCEMIA LINFÓIDE AGUDA INFANTIL: UMA REVISÃO LITERÁRIA. ....</b>	<b>333</b>
10.56161/sci.ed.20240221c31 .....	333
<b>CAPÍTULO 32.....</b>	<b>346</b>
<b>TRANSMISSÃO VERTICAL DO HIV DESAFIO DA PREVENÇÃO E PRINCIPAIS FORMAS DE TRATAMENTO.....</b>	<b>346</b>
<b>CAPÍTULO 33.....</b>	<b>358</b>
<b>ESTRESSE E COMPLICAÇÕES NA GESTAÇÃO E NO PUERPÉRIO UMA CORRELAÇÃO COM A DEPRESSÃO PÓS-PARTO .....</b>	<b>358</b>





# CAPÍTULO 17

## ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS “CONHECE-TE A TI MESMO”: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

 10.56161/sci.ed.20240221c17

**Raquel Praxedes dos Santos**

Pós-Graduação em Saúde Coletiva, Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Orcid ID do autor: <https://orcid.org/0000-0002-9630-1283>

**Evelly Rayanne Oliveira Souza**

Pós-Graduação em Saúde Coletiva, Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Orcid ID do autor: <https://orcid.org/0009-0001-0071-3997>

**Gabriel Oliveira Miranda**

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Orcid ID do autor: <https://orcid.org/0009-0003-7093-2022>

**Giovanna Canario de Araujo**

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Orcid ID do autor: <https://orcid.org/0009-0004-7341-2038>

**Luís Miguel Garcia de Castro**

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Orcid ID do autor: <https://orcid.org/0009-0004-9802-5042>

**Larissa Grace Serafim Nogueira de Melo**

Discente do Departamento de Nutrição, Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Orcid ID do autor: <https://orcid.org/0000-0003-4204-5517>

**Yolanda da Silva Josuá**

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Orcid ID do autor: <https://orcid.org/0009-0009-9681-1134>

### **RESUMO**

**Introdução:** A Carta de Serviços ao Cidadão desempenha papel fundamental na estrutura das Unidades de Saúde, proporcionando informações aos usuários sobre os serviços oferecidos, horários disponíveis à população e os métodos de acesso. Apesar de sua importância, várias unidades de saúde no Brasil carecem desse documento, como era evidente na Unidade de Saúde



da Família Brasília Teimosa, localizada no município de Natal no estado do Rio Grande do Norte, no Nordeste Brasileiro. **Objetivo:** O objetivo do artigo é apresentar um relato de experiência durante o processo de ensino-aprendizagem da disciplina Atividade Interativa Interdisciplinar em Saúde e Cidadania II, ofertada pelo Departamento de Saúde Coletiva da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, aos cursos medicina, odontologia, enfermagem e nutrição resultando na elaboração de uma carta de serviços pelos alunos como projeto final da disciplina com o intuito de auxiliar a organização da USF Brasília Teimosa, situada na cidade de Natal, Rio Grande do Norte, pela exposição de informações úteis de forma clara e concisa. **Metodologia:** Trata-se de um relato de experiência. No âmbito da disciplina POTI, estudantes de diversos cursos acompanharam o funcionamento da USF Brasília Teimosa ao longo de um semestre. A intervenção proposta visou atender às necessidades identificadas na Unidade, culminando na conclusão da importância de uma Carta de Serviços ao Cidadão. Utilizando recursos digitais, a carta foi produzida, impressa e exposta na sala de recepção da USF. **Resultados:** Observou-se pronta satisfação por parte da equipe de saúde da unidade, além da melhoria na organização e agilidade da Unidade de Saúde da Família. Isso se deu pela disseminação de informações cruciais a todos os envolvidos.

**PALAVRAS-CHAVE:** Atenção à Saúde; Gestão da Informação; Comunicação em Saúde; SUS; Pessoal de Saúde

## PREPARATION OF THE SERVICE LETTER “KNOW YOURSELF”: AN EXPERIENCE REPORT

### ABSTRACT

**Introduction:** The Citizen Service Charter plays a fundamental role in the structure of Health Units, providing information to users about the services offered, available hours for the population, and access methods. Despite its importance, several health units in Brazil lack this document, as evident in the Brasília Teimosa Family Health Unit. **Objective:** The objective of the article is to present an experiential account during the teaching and learning process of the Interdisciplinary Interactive Activity in Health and Citizenship II course, offered by the Department of Collective Health at the Federal University of Rio Grande do Norte, to students in the fields of medicine, dentistry, nursing, and nutrition. This process culminated in the development of a service letter by the students as the final project of the course, aiming to assist the organization of the Brasília Teimosa Family Health Unit (USF) located in Natal, Rio Grande do Norte. The letter serves the purpose of providing clear and concise useful information to facilitate the functioning of the USF Brasília Teimosa. **Methodology:** This is an experience report. Within the POTI discipline, students from various courses monitored the operation of the Brasília Teimosa Family Health Unit over a semester. The proposed intervention aimed to address the identified needs of the unit, culminating in the recognition of the importance of a Citizen Service Charter. Using digital resources, the charter was produced, printed, and displayed in the reception area of the Family Health Unit. **Results:** Immediate satisfaction was observed from the health unit's team, coupled with improvements in the organization and efficiency of the Family Health Unit. This was achieved through the dissemination of crucial information to all parties involved.

**KEYWORDS:** Delivery of Health Care; Information Management; Health Communication; Unified Health System; Health Personnel



## 1. INTRODUÇÃO

Para Borges et al. (2019), a Estratégia Saúde da Família (ESF) traz benefícios à saúde da população, pois promove além da recuperação de agravos, a promoção e a prevenção, oferecendo um cuidado continuado à saúde, além de facilitar o acesso da população aos serviços.

Diante dessa perspectiva, a disciplina Programa de Orientação Tutorial Integrado (POTI), ofertada pelo Departamento de Saúde Coletiva da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, localizada em Natal, no Rio Grande do Norte, buscando fomentar a importância dessa estratégia dentro do ambiente da atenção primária, propiciando uma intervenção pelo grupo tutorial ao final da disciplina.

A Unidade de Saúde da Família Brasília Teimosa foi o local em que a disciplina POTI foi ministrada. Localizada na zona leste de Natal, bairro Praia do Meio, com população estimada de 5.295 habitantes, contando quatro Equipes de Saúde, com potencial de cadastro de 16 mil pessoas. Até dezembro de 2022, dados do SISAB revelam que as equipes da USF Brasília Teimosa acompanham em média 10.359 pessoas (Cavalcante, 2023).

Diante das necessidades observadas pelo grupo e debatidas com as equipes de saúde, percebeu-se que havia uma carência no oferecimento de informações ao usuário, dentre elas os serviços oferecidos pela unidade.

De acordo com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Carta de Serviço ao Usuário dispõe sobre serviços prestados pelos órgãos ou entidades, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, devendo trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados (Brasil, 2017).

Para a Simonete (2021), a Carta de Serviços ao Cidadão de uma Unidade Básica de Saúde é um instrumento e uma necessidade premente para explanar o conceito de estratégia de saúde da família, bem como instruir os usuários sobre seus direitos e deveres e informar sobre ações disponíveis com a participação dos profissionais da Equipe de Saúde da Família.



Diante dessa perspectiva, percebeu-se a necessidade de confeccionar uma carta de serviços aos usuários da Unidade de Saúde da Família localizada no bairro Brasília Teimosa como atividade de intervenção da disciplina POTI/UFRN, tendo em vista os benefícios não só para os pacientes, mas também para a equipe do local, capaz de disponibilizar as informações de maneira clara e precisa a respeito do local de trabalho, orientando aos usuários a respeito de quando procurar a USF e em qual horário, por exemplo.

O objetivo deste estudo foi o de apresentar um relato de experiência durante o processo de ensino-aprendizagem da disciplina POTI, resultando na elaboração de uma carta de serviços pelos alunos, com o intuito de auxiliar os profissionais e pacientes da unidade de saúde da Família Brasília Teimosa em Natal/RN.

## 2. MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de um estudo de relato de experiência, vivenciado pelos discentes da disciplina POTI (Programa de Orientação Tutorial Integrado para o Trabalho em Saúde), ofertada pelo Departamento de Saúde Coletiva (DSC) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), campus Natal.

O relato dessa experiência permite o compartilhamento para a comunidade acadêmica de informações pertinentes e práticas acerca de vivências provenientes de uma situação ou de uma iniciativa nas quais os autores possuem participação.

Culminou com a elaboração de uma carta de serviços para a Unidade de Saúde da Família Brasília Teimosa, localizada na Rua Miramar (CEP: 59010-470) do bairro da Praia do Meio, na cidade de Natal, capital do estado do Rio Grande do Norte, na região Nordeste do Brasil. O desenvolvimento metodológico da carta de serviços foi relatado baseado na experiência do corpo discente sendo apresentado logo a seguir nos subtópicos **2.1** referente a disciplina POTI e **2.2** sobre a elaboração da carta de serviços: “Conhece-te a ti mesmo”.

### 2.1 Disciplina: Programa de Orientação Tutorial Integrado (POTI)

A disciplina Atividade Interativa Interdisciplinar em Saúde e Cidadania II - também conhecida por Programa de Orientação Tutorial Integrado para o Trabalho em Saúde (POTI) - é um componente curricular obrigatório nos cursos de medicina, enfermagem e odontologia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

Têm como propósito o desenvolvimento de habilidades e de diferentes visões dentro do ambiente da atenção básica de saúde, de modo a compreender o funcionamento da unidade e a importância de uma equipe multiprofissional na saúde coletiva.



Dentre os objetivos da matéria se destacam distinguir os conceitos dos modelos trabalhados em Unidade de Saúde da Família (USF), Unidade Básica de Saúde (UBS) e Unidades de modelo híbrido, conhecer os principais projetos da Unidade (ou demanda para projetos) na USF onde vivencia a POTI, analisar a estrutura e organização da USF e compreender como o método de planejamento estratégico pode orientar a construção, acompanhamento e avaliação dos projetos de intervenção.

Ademais, é uma característica do POTI ter uma culminância com uma proposta de intervenção dentro da Unidade de Saúde da Família (USF), que variam de acordo com o atendimento das necessidades daquele ambiente, avaliadas e discutidas de modo a serem solucionadas sempre ao final da disciplina. Frequentemente, a proposta é voltada para atender alguma necessidade notada nas Unidades de Saúde pelos alunos ou apontada pela própria equipe. Não raramente, os usuários também opinam no projeto a ser elaborado pelo corpo discente.

## **2.2 Carta de Serviços: “Conhece-te a Ti Mesmo”**

A intervenção, realizada em 05 de Dezembro de 2023, na Unidade de Saúde da Família de Brasília Teimosa (localizada na Rua Miramar, Praia do Meio, Natal, RN, 59010-470), envolvendo o corpo de trabalhadores da USF, em especial os da saúde e da administração, contou com os relatos de problemas cotidianos destes para sua elaboração.

Por meio de “atividades sombra”, nas quais eram acompanhadas as rotinas de trabalho de médicos, enfermeiros, cirurgiões dentistas, agentes comunitários de saúde, agentes de combate a endemias e a gestão da unidade, pôde-se entrevistá-los acerca das questões de seu ambiente de trabalho.

Além de problemas de infraestrutura e da falta de recursos humanos, destacou-se uma certa falta de organização no atendimento em virtude do desconhecimento dos usuários do SUS acerca da gama de serviços ofertados na Atenção Básica.

Em virtude disso, era comum a procura de centros inadequados para demandas as quais são de competência da AB e ocorrências de pessoas desorientadas dentro do ambiente da USF, incorrendo em desrespeito aos protocolos de atendimento e prejuízo ao fluxo de atendimento. Assim, os profissionais do local precisavam explicar repetidamente sobre as atribuições da unidade aos usuários, os quais dificilmente retêm essas informações se não estão muito acessíveis.

Diante dessa problemática, acordou-se com os profissionais da instituição a produção de uma carta de serviços para a USF Brasília Teimosa, a qual foi disponibilizada tanto no meio físico quanto no virtual. Para a sua constituição física, foi encomendado um *banner* em 90 x



120 cm para exposição no ambiente da unidade com auxílio de profissionais à disposição para explicá-la, em consideração por quem não conseguir ler.

Quanto à versão digital, essa foi disponibilizada nas redes sociais do estabelecimento de saúde, apresentando o mesmo conteúdo da versão impressa. Em termos de informação, na carta constam a localização da UBS, seu horário de funcionamento, os atendimentos oferecidos, o sistema de agendamento de consultas, os horários de expediente dos profissionais, o horário estendido, os procedimentos realizados, os grupos terapêuticos, prestação de serviços e programas vinculados, como consta na imagem a seguir.

<b>CARTA DE SERVIÇOS - USF BRASÍLIA TEIMOSA</b>	
	R. Miramar, s/n - Praia do Meio, Natal - RN, 59010-470
	Segunda a Sexta das 7h-12h e das 13h-19h
ATENDIMENTOS	AGENDAMENTO DE CONSULTAS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Consultas médicas</li><li>• Consultas de enfermagem</li><li>• Consultas odontológicas</li><li>• Consultas de nutrição</li><li>• Visita domiciliar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 07:00 - 9:30: confirmação de consultas</li><li>• 9:30 - 11:00: agendamento para consultas e entrega de exames</li><li>• 13:00 - 14:30: confirmação de consultas</li><li>• 14:30 - 16:00: agendamento para CD, pré-natal e preventivo</li></ul>
HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dentistas: 7:00 - 12:00   13:00 - 16:00</li><li>• Médicos: 7:00 - 12:00   13:00 - 16:00</li><li>• Enfermeiros: 7:00 - 12:00   13:00 - 16:00</li><li>• Téc. em enfermagem: 7:00 - 12:00   13:00 - 16:00</li><li>• ACS: 7:00 - 12:00   13:00 - 16:00</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Farmácia: 7:00 - 13:30</li><li>• Diretor e administrador: 7:00 - 12:00   13:00 - 16:00</li><li>• Auxiliar administrativo: 7:00 - 12:00</li><li>• Regulação: 7:00 - 12:00   13:00 - 16:00</li><li>• Porteiro: 7:00 - 19:00</li></ul>

Trecho 1 da Carta de Serviços da UBS Brasília Teimosa. Fonte: autoria própria.

<b>GRUPOS TERAPÊUTICOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Grupo anti-tabagismo</li><li>• Grupo de diabéticos e hipertensos</li></ul>	
HORÁRIO ESTENDIDO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E PROGRAMAS VINCULADOS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Inicia às 16:00</li><li>• Sistema de fichas para atendimento (marcação prévia começa às 14:30)</li><li>• Triagem de risco na sala de escuta qualificada</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Regulação de exames e especialidades médicas</li><li>• Agendamento de exames laboratoriais</li><li>• Emissão de Cartão SUS</li><li>• Programa Saúde na Escola - PSE</li><li>• Programa Bolsa Família</li><li>• Programa Saúde na Hora</li></ul>

Trecho 2 da Carta de Serviços da UBS Brasília Teimosa. Fonte: autoria própria.



## PROCEDIMENTOS REALIZADOS

- Acompanhamento pré-natal multiprofissional;
- Testes rápidos: Gravidez, Sífilis, Hepatite B e C, HIV;
- Vacinação;
- Coleta de exame citopatológico de colo uterino (preventivo);
- Aferição de sinais vitais;
- Curativos e retiradas de pontos;
- Administração de medicamentos injetáveis;
- Acupuntura e auriculoterapia;
- Escuta qualificada;



POTI 2023.2



Trecho 3 da Carta de Serviços da UBS Brasília Teimosa. Fonte: autoria própria.

Os estudantes se empenharam em atender, em uma linguagem fácil e abrangente, todas as demandas citadas pela equipe da UBS. O projeto foi elaborado tendo em perspectiva o baixo acesso à escolaridade da grande parcela dos pacientes da unidade, visando o pleno acesso de todos que precisem dele. A impressão em um material de boa duração e em cores distintas para melhor categorizar os tópicos também foi uma preocupação dos alunos para o melhor aproveitamento do trabalho realizado, durante o maior tempo possível.

Também foi realizada, pelos próprios profissionais, a explicação sucinta da carta para os pacientes que estavam na sala de espera, com o objetivo de promover uma familiarização inicial da comunidade com a ferramenta. As categorias e divisões foram elucidadas e também explicaram como tirar dúvidas sobre a carta e a quais profissionais procurar.

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Durante as pactuações entre os estudantes da disciplina POTI e a equipe da Unidade, foi relatado o desgaste dos profissionais em explicar repetidamente os serviços, sendo o principal motivo para a feitura do trabalho.

Haja vista que em 2020, o mundo enfrentou a pandemia da COVID-19, caracterizado como uma doença leve e assintomática (SILVA et al., 2020). Nesse tempo uma parte da Unidade - utilizada anteriormente para as reuniões dos grupos de apoio - foi convertida em uma área destinada ao pronto atendimento infantil, gerando dúvidas se os grupos ainda existiam. Também foi relatado ao corpo discente presente na unidade que muitos moradores beneficiários da UBS Brasília Teimosa não conheciam todos os serviços realizados na unidade.



Notadamente, os cidadãos têm buscado e cobrado, cada vez mais, por serviços públicos eficientes e eficazes. (SANTOS, 2020) No tempo decorrente dos alunos na Unidade, foi notado que os trabalhadores da sala de arquivo eram perguntados inúmeras vezes sobre os horários para marcação de consultas e atendimentos.

Desse modo, de maneira geral é importante frisar que a carta de serviço surgiu em um contexto de mudanças referente à forma de gestão das organizações públicas. Esse documento veio como uma das ferramentas de apoio para as ações de transparência do Governo Federal, já que permite aos cidadãos conhecer os serviços e a forma de acessá-los nas instituições públicas, bem como acompanhar se os compromissos institucionais firmados na carta estão sendo cumpridos (SANTOS, 2020).

Só que a unidade de Brasília Teimosa ainda não disponibilizava de uma carta de serviços. Sendo assim, pela diversa gama de serviços realizados pela UBS, grande parte da comunidade não conhecia todas as possibilidades de atendimentos que poderiam receber. Mesmo com a indicação de alguns durante consultas com médicos e enfermeiros, a grande quantidade de informação recebida neste momento ofuscava o conhecimento dos pacientes sobre as práticas integrativas.

Pensando nisso, foi realizada a entrega da Carta de serviços da UBS de Brasília Teimosa, Os resultados alcançados foram muito satisfatórios, já que os funcionários podem usufruir do banner para orientar os pacientes e utilizar da versão digital para divulgação nas redes, alcançando um público maior. Foi relatado aos estudantes a satisfação e felicidade da equipe com a realização da carta, ressaltando como ela iria auxiliar o trabalho cotidiano dos profissionais de saúde da unidade.

Com a exposição de cada uma das atividades, juntamente com o horário de marcação e realização, a adesão da população de Brasília Teimosa para tais atividades aumentará. Assim, a carta de serviços auxiliará também na adesão às medidas de manutenção da saúde dos pacientes, pelo tratamento se tornar mais completo pela aderência às Práticas Integrativas e Complementares em Saúde.

A exposição de informações claras e concisas pela carta de serviços irá amenizar essas ações, evitando perambulação pela Unidade e pela procura aleatória de profissionais da saúde. De posse dos horários de marcação e da realização de consultas, o usuário do sistema de saúde não precisará interromper outras pessoas, sabendo exatamente qual profissional procurar nos horários certos, como também visto em SIMONETE, J.C. (2021).



Além do mais, o documento não pode ser limitado à uma visão apenas de melhoria e inovação do desempenho organizacional, precisa ser percebida efetivamente pela sociedade como ferramenta transformadora de melhor atuação institucional (BRASIL, 2014).

Sendo assim, muitos dos beneficiários não tinham o conhecimento sobre as consultas com enfermeiros, sempre demandando que fossem examinados por médicos. A carta divulga as consultas com os enfermeiros para que a população tenha conhecimento sobre elas e incentiva a procura para o melhor atendimento de todos.

Através da intervenção “Conhece-te a ti mesmo”, as organizações públicas começam a ser vistas como estruturas atuantes para o bem da coletividade. E assim, pode-se dizer que se inicia um longo caminho na busca pela eficiência administrativa por meio de diversas ferramentas de gestão capazes de verificar, medir e controlar as ações de toda estrutura do aparelho Estatal, sendo uma delas, a Carta de Serviço ao usuário como fator preponderante (SANTOS, 2020).

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através da aplicabilidade da carta de serviços foi possível destacar a importância da definição dos serviços de saúde bem como suas atribuições. Uma vez que a carta de serviços se firmou de forma clara e objetiva proporcionando que os serviços de saúde trabalhem na perspectiva de priorizar a informação como elo indispensável entre os serviços e os seus usuários, partindo do pressuposto que o não esclarecimento dos serviços ofertados, acarretam dificuldade no funcionamento e efetividade da unidade conforme relatado.

A carta servirá para tirar dúvidas rápidas e simples como a citada, dando autonomia à população, e melhorar o trabalho dos profissionais da sala de espera, reduzindo a quantidades de dúvidas tiradas para que eles possam focar em outros aspectos mais urgentes de suas tarefas, a exemplo dos encaminhamentos e marcação de exames- ambos com grande demanda que exigem concentração e agilidade dos profissionais.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BORGES, N. S.; SANTOS, A. S. DOS; FISCHER, L. A. Estratégia de Saúde da Família: Impasses e desafios atuais. *Saúde em Redes*, v. 5, n. 1, p. 105–114, 6 set. 2019.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. Programa GesPública. Carta ao Cidadão: Guia Metodológico. Brasília: MP, SEGEPE, v. 3, 2014.



Disponível em:  
[http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/carta\\_de\\_servicos\\_ao\\_cidadao\\_-guia\\_metodologico.pdf](http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/carta_de_servicos_ao_cidadao_-guia_metodologico.pdf). Acesso em: 15 jan. 2024.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF, 27 jun. 2017. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm)> . Acesso em: 09/01/2024.

CAVALCANTE, T. M. F. O acompanhamento das pessoas com hipertensão e/ou diabetes pelas equipes da estratégia saúde da família no contexto da pandemia de covid-19: limites e possibilidades. Natal - RN, 2023. Disponível em: [https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/52372/1/Acompanhamentopessoashipertensao\\_Cavalcante\\_2023.pdf](https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/52372/1/Acompanhamentopessoashipertensao_Cavalcante_2023.pdf) . Acesso em: 11/01/2024

SIMONETE, J. C. S. Proposta de Carta de Serviços ao usuário de uma Unidade Básica de Saúde. Ponta Grossa-PR, 2021. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/xmlui/bitstream/handle/1884/72925/R%20-%20E%20-%20JOAO%20CARLOS%20SILVEIRA%20SIMONETE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 11/01/2024

SANTOS, Ana Cleia Targino Dos. **Proposta de carta de serviço ao usuário para o Núcleo de Educação da Infância Colégio de Aplicação da UFRN (NEI/CAP-UFRN)**. 2020. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

SILVA, Luiz Sérgio et al. Condições de trabalho e falta de informações sobre o impacto da COVID-19 entre trabalhadores da saúde. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 45, 2020.