



**Governo do Estado do Ceará**  
**Secretaria da Ciência Tecnologia e Educação Superior**  
**Universidade Estadual do Ceará – UECE**  
**Centro de Ciências da Saúde – CCS**  
**Mestrado Profissional em Gestão em Saúde - MEPGES**



**ROSIANE LOPES TRIGUEIRO**

**FLUXOGRAMA DO SERVIÇO “COMO VAI VOCÊ?”**

**FORTALEZA – CEARÁ**

**2021**

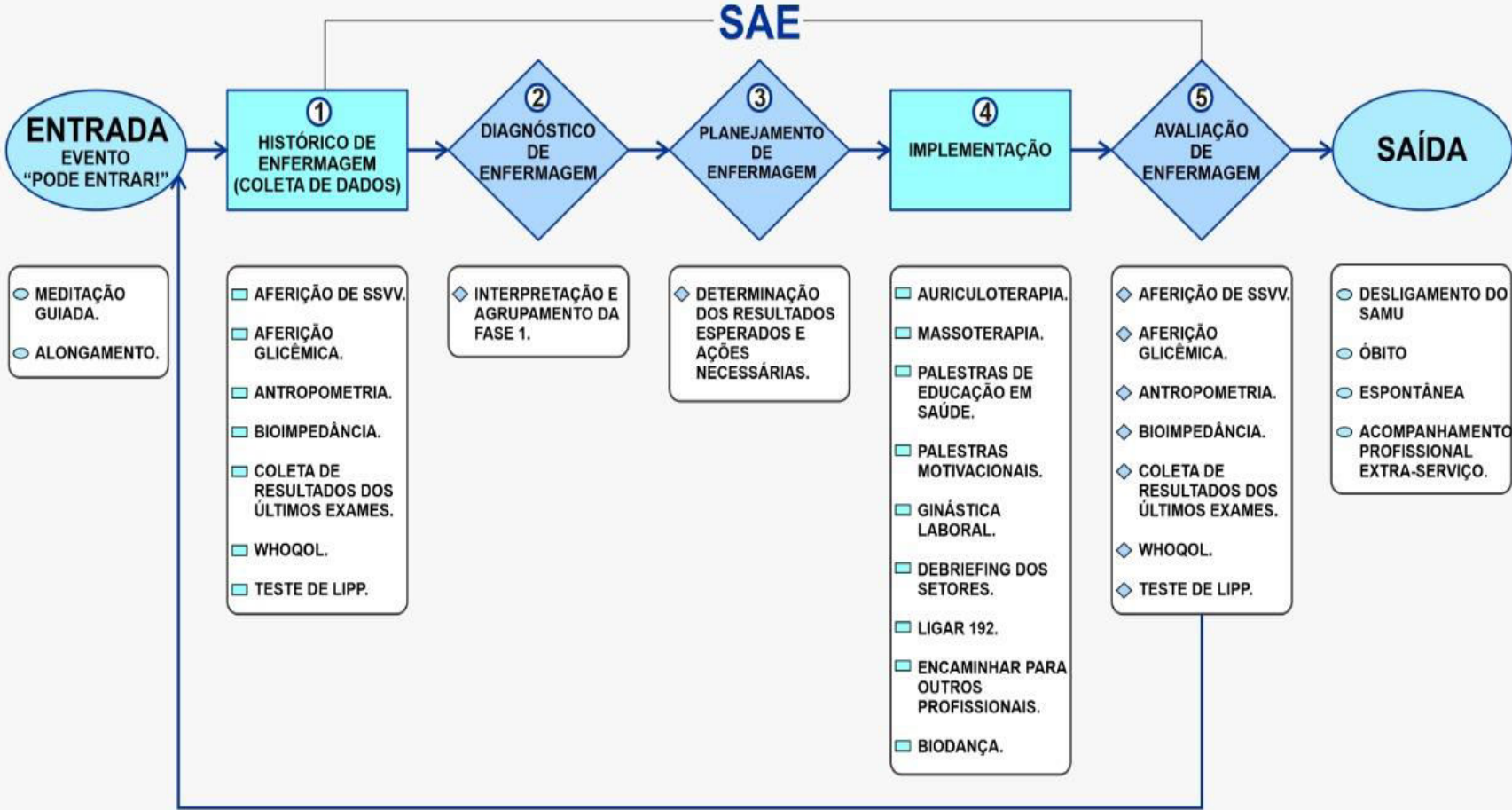
O produto **FLUXOGRAMA DO SERVIÇO “COMO VAI VOCÊ?”** foi criado como produto da Dissertação intitulada: **CONSTRUÇÃO E VALIDAÇÃO DO FLUXOGRAMA DO SERVIÇO “COMO VAI VOCÊ?” PARA MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA DE TRABALHADORES DO SAMU CEARÁ**, aprovada por uma banca examinadora, para o Mestrado Profissional em Gestão em Saúde da Universidade Estadual do Ceará – MEPGES – UECE em 2021.

Autora: Ma. Rosiane Lopes Trigueiro

Orientadora: Dra. Raquel Sampaio Florêncio

FLUXOGRAMA

FLUXOGRAMA DO SERVIÇO “COMO VAI VOCÊ?”



Fonte: elaborado pela autora.

## APRESENTAÇÃO

Será criado um vídeo institucional chamativo e criativo para o lançamento do programa “**Como vai você?**”. Nele terá o *modus operandi* do serviço além de data e horário do evento “**Pode entrar!**”, que será a entrada no serviço. A mídia poderá ser vista com o leitor de *QRcode* impresso em panfletos divulgativos do evento que serão distribuídos na base do SAMU. Estes também ficarão afixados em locais de grande circulação de pessoas e a mídia será enviada via Whatsapp nos grupos do SAMU Ceará.

O evento acontecerá trimestralmente no auditório da base do SAMU Eusébio durante a manhã. Iniciará com o preenchimento dos instrumentos de avaliação da Qualidade de Vida (WHOQOL) (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2022) e Estresse (LIPP; GUEVARA, 1994). Em seguida faremos uma meditação guiada e uma prática de alongamento. Esse momento será facilitado por profissionais de saúde e/ou bombeiro.

Após esse momento a equipe de enfermagem conduzirá o cuidado à esses profissionais a partir da Sistematização da Assistência de Enfermagem – SAE: o Histórico de Enfermagem, com a aferição dos sinais vitais (pressão arterial, saturação parcial de oxigênio, frequência cardíaca e respiratória), aferição glicêmica, antropometria e bioimpedância. Após isso despediremos dos participantes com uma breve avaliação do momento vivido e eles serão direcionados para outro local onde será servido um lanche saudável como forma de melhorar a qualidade de vida.

Com base nos dados coletados na fase 1 da SAE iremos para a fase 2, onde serão traçados os Diagnósticos de Enfermagem com a interpretação e agrupamento dos mesmos. A próxima fase, a 3, é o momento do Planejamento de Enfermagem, onde determina-se os resultados esperados e quais as ações serão necessárias para promover a saúde com base nas fases anteriores. Nesta fase será produzido um plano terapêutico do trabalhador com o objetivo de obter o controle do estresse.

Na fase 4, faremos a implementação das ações ou intervenções determinadas na fase anterior: auriculoterapia, massoterapia, palestras *on-line* ou presenciais de educação em saúde, motivacionais, *debriefing* dos setores a ser

encabeçado pelo Núcleo de Educação em Urgência e o encaminhamento para outros profissionais e serviços.

Na fase 5, proceder-se-á a Avaliação de Enfermagem, onde será verificado se os resultados esperados foram alcançados. Aferiremos novamente os parâmetros e compararemos aos registros anteriores como forma de decidir, juntamente com o trabalhador, qual caminho será percorrido a partir dos resultados: saída do fluxograma por acompanhamento profissional extra serviço “Como vai você?”, reinício do processo com mudança no plano de cuidados ou espontânea. Sabendo da finitude da vida o óbito também leva à saída do programa, obviamente, assim como mudanças na vida profissional que leve o trabalhador a sair da instituição. Esse processo envolvendo a entrada, que acontecerá sempre com o evento “Pode entrar!”, e a saída acontecerá a cada 120 dias, pois pretende-se utilizar o período da repetição de exames laboratoriais de rotina sugerido pelo Ministério da Saúde (BRASIL, 2013) quando há alguma alteração glicêmica importante em pacientes com *Diabetes Mellitus*, por exemplo, pois é o tempo onde verificam-se os vários estágios de maturação eritroide até a sua auto-destruição, uma vez que esta célula possui a hemoglobina, onde a sua fração glicosilada se liga à glicose que ela incorpora a partir do sangue, como sugere a Associação Nacional de Atenção ao Diabetes – ANAD (ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE DIABETES, 2021). acreditando-se ser um tempo hábil para mudanças visíveis na qualidade de vida e melhoria nos níveis de estresse.

A qualquer momento pode acontecer uma reavaliação do plano de cuidados mediante alteração importante informada pelo trabalhador, pois ele terá acesso para tal.

## REFERÊNCIAS

ADRIANO, M. S. P. F. *et al.* Estresse ocupacional em profissionais da saúde que atuam no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência de Cajazeiras - PB. **Revista Brasileira de Ciências da Saúde**, João Pessoa, v. 21, n. 1, p. 29-34, jan. 2017.

ANIMA EDUCAÇÃO. **Manual revisão bibliográfica sistemática integrativa: a pesquisa baseada em evidências.** [S. l.]: Anima Educação, 2014.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE ATENÇÃO AO DIABETES. **Homepage ANAD.** [S. l.]: ANAD, 2021. Acesso em: 10 dez. 2021.

AVANIAN, J. Z. *et al.* Mental health needs of health care workers providing frontline covid-19 care: editor's comment covid-1. **JAMA**, [s. l.], v. 1, n. 4, p. 1-8, abr. 2020.

BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE. Estresse. Brasília: BVS, 2020. Disponível em: <https://bvsmms.saude.gov.br/dicas-em-saude/2068-estresse>. Acesso em 10 jan. 2021.

BIERNACKI, P.; WALDORF, D. Snowball sampling: problems and techniques of chain referral sampling. **Sociological Methods & Research**, Thousand Oaks, v. 10, n. 2, p. 1-9, fev. 1981.

BITENCOURT, S. M.; ANDRADE, C. B. Trabalhadoras da saúde face à pandemia: por uma análise sociológica do trabalho de cuidado **Ciênc. Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 26, n. 3, p. 1013-1022, mar. 2021.

BITENCOURT, Silvana Maria; ANDRADE, Cristiane Batista. Trabalhadoras da saúde face à pandemia: por uma análise sociológica do trabalho de cuidado. **Ciênc. Saúde Colet**, Rio de Janeiro, v. 26, n. 3, p. 1013-1022, mar. 2021.

BLEGEN, M. A. Patient safety in hospital acute care units. **Annu Rev Nurs Res.**, [s. l.], v. 24, n. 1, p. 103-125, jan. 2006.

BRASIL. Conselho Federal de Enfermagem. **Pesquisa perfil da enfermagem no Brasil.** Brasília: COFEN, 2013. Disponível em: [http://www.cofen.gov.br/perfilenfermagem/blocoBr/Blocos/Bloco1/bl\\_ident-socio-economica-enfermeiros.pdf](http://www.cofen.gov.br/perfilenfermagem/blocoBr/Blocos/Bloco1/bl_ident-socio-economica-enfermeiros.pdf). Acesso em: 12 dez. 2021.

BRASIL. Conselho Federal de Enfermagem. Resolução 358/2009, de 15 de outubro de 2009. Dispõe sobre a Sistematização da Assistência de Enfermagem e a implementação do Processo de Enfermagem em ambientes, públicos ou privados, em que ocorre o cuidado profissional de Enfermagem, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 15 out. 2009. Seção 1, p. 1. Disponível em: [http://www.cofen.gov.br/resoluo-cofen-3582009\\_4384.html](http://www.cofen.gov.br/resoluo-cofen-3582009_4384.html). Acesso em: 10 fev. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Manual instrutivo da rede de atenção às urgências e emergências no Sistema Único de Saúde (SUS)**. Brasília: Ministério da Saúde, 2013. Disponível em:  
[http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual\\_instrutivo\\_rede\\_atencao\\_urgencias.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_instrutivo_rede_atencao_urgencias.pdf). Acesso em: 10 jul. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002. Aprova, na forma do Anexo desta Portaria, o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 5 nov. 2002. Disponível em: [https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048\\_05\\_11\\_2002.html](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048_05_11_2002.html). Acesso em: 10 jun. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Protocolos da atenção básica: saúde das mulheres**. Brasília: Ministério da Saúde, 2016. Disponível em:  
[https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/protocolos\\_atencao\\_basica\\_saude\\_mulheres.pdf](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/protocolos_atencao_basica_saude_mulheres.pdf). Acesso em: 12 dez. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Resolução nº 466/2012, de 12 de dezembro de 2012. Resolução que trata de pesquisas em seres humanos e atualiza a resolução 196. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2012. Seção 1, p. 189. Disponível em:  
[https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466\\_12\\_12\\_2012.html](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html). Acesso em: 21 set. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Estratégias para o cuidado da pessoa com doença crônica: diabetes mellitus**. Brasília: Ministério da Saúde, 2013.

BRASIL. Ministério da Saúde. Sistema de Legislação da Saúde. Portaria nº 354, de 10 de março de 2014. Publica a proposta de Projeto de Resolução “Boas Práticas para Organização e Funcionamento de Serviços de Urgência e Emergência”). **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 10 mar. 2014. Seção 1, p. 1. Disponível em:  
[http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2014/prt0354\\_10\\_03\\_2014.html](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2014/prt0354_10_03_2014.html). Acesso em: 10 jun. 2020.

CAMARGO, B. V.; JUSTO, A. M. **Tutorial para uso do software de análise textual IRAMUTEQ**. [S. l.]: IRAMUTEQ, 2013. Disponível em:  
<http://www.iramuteq.org/documentation/fichiers/tutoriel-en-portugais>. Acesso em: 10 jun. 2020.

CAVALCANTE, B. R. *et al.* Rede de relações em um serviço de atendimento móvel de urgência: análise de uma equipe de trabalho. **Rev Bras Med Trab.**, [s. l.], v. 16, n. 2, p. 158-166, fev. 2018.

CLARK-CARTER, D. **Investigación cuantitativa en Psicología: del diseño experimental al reporte de investigación**. México: Oxford University Press, 2002.

COCHRANE BRASIL. **Como fazer uma revisão sistemática Cochrane**. [S. l.]: Cochrane Brasil, 2021. Disponível em: <https://brazil.cochrane.org/como-fazer-uma-revis%C3%A3o-sistem%C3%A1tica-cochrane>. Acesso em: 12 dez. 2021.

COLUCI, M. Z. O.; ALEXANDRE, N. M. C.; MILANI, D. Construção de instrumentos de medida na área da saúde. **Ciênc. Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 3, p. 925-936, mar. 2015.

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. **Organograma, fluxograma e manuais de procedimentos e gestão de processos**. Brasília: CNMP, 2017. Disponível em: <https://bit.ly/2F7qbU9>. Acesso em: 25 jul. 2020.

DAUBERMANN, Daiane Corrêa; TONETE, Vera Lúcia Pamplona. Qualidade de vida no trabalho do enfermeiro da Atenção Básica à Saúde. **Acta paul. enferm.**, São Paulo, v. 25, n. 2, p. 277-283, jan. 2012.

DOAK, C. C.; DOAK, L. G.; ROOT, J. H. **Teaching patients with low literacy skills**. 2. ed. Philadelphia: J.B. Lippincott, 1996.

FRANCO, T. B.; MERHY, E. E. O uso de ferramentas analisadoras dos serviços de saúde: o caso do serviço social do hospital das clínicas da UNICAMP. *In*: MERHY, E. E. *et al.* **O trabalho em saúde: olhando e experienciando o SUS no cotidiano**. São Paulo: HUCITEC, 2003. cap. 14, p. 189-212.

FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE. **Modelo de excelência da gestão®(MEG SAÚDE)**: instrumento de avaliação da maturidade da gestão para organizações de saúde. São Paulo: FNQ, 2019. Disponível em: [https://fnq.org.br/wp-content/uploads/2019/07/IA-Saude\\_2019\\_reduzido.pdf](https://fnq.org.br/wp-content/uploads/2019/07/IA-Saude_2019_reduzido.pdf). Acesso em: 10 jun. 2020.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. **Saúde mental e atenção psicossocial na pandemia COVID-19: recomendações gerais**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2020. Disponível em: [https://portal.fiocruz.br/sites/portal.fiocruz.br/files/documentos/cartilha\\_recomendacoes\\_gerais\\_06\\_04\\_0.pdf](https://portal.fiocruz.br/sites/portal.fiocruz.br/files/documentos/cartilha_recomendacoes_gerais_06_04_0.pdf). Acesso em: 10 jul. 2020.

GALVÃO, C. M.; SAWADA, N. O.; TREVIZAN, M. A. Revisão sistemática: recurso que proporciona a incorporação das evidências na prática da enfermagem. **Rev Latino-am Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 12, n. 3, p. 549-556, jun. 2004.

GUERRIERO, I. C. Z.; MINAYO, M. C. S. O desafio de revisar aspectos éticos das pesquisas em ciências sociais e humanas: a necessidade de diretrizes específicas. **Physis Revista de Saúde Coletiva**, [s. l.], v. 23, n. 3, p. 763-782, jun. 2013.

JASPER, M. A. Expert: a discussion of the implications of the concept as used in nursing. **J Adv Nurs**, [s. l.], v. 20, n. 4, p. 769-776, abr. 1994.



KUREBAYASHI, Leonice Fumiko Sato *et al.* The applicability of auriculotherapy with needles or seeds to reduce stress in nursing professionals. **Rev. esc. enferm. USP**, São Paulo, v. 46, n. 1, p. 89-95, fev. 2012.

KUREBAYASHI, Leonice Fumiko Sato; SILVA, Maria Júlia Paes da. Eficácia da auriculoterapia chinesa para o estresse em equipe de enfermagem: ensaio clínico randomizado. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 22, n. 3, p. 371-378, jun. 2014.

KWON, J. H. *et al.* Assessment of healthcare worker protocol deviations and self-contamination during personal protective equipment donning and doffing. **Infect Control Hosp Epidemiol.**, [s. l.], v. 38, n. 9, p. 1077-1083, set. 2017.

LEITE, S. S. *et al.* Construção e validação de instrumento de validação de conteúdo educativo em saúde. **Rev. Bras. Enferm.**, Brasília, v. 71, n. 4, p. 1-9, abr. 2018.

LIPP, M. E. N.; GUEVARA, A. J. H. Validação empírica do inventário de sintomas de stress. **Estudos de Psicologia**, São Paulo, v. 11, n. 3, p. 43-49, mar. 1994.

LIU, S. *et al.* Online mental health services in China during the COVID-19 outbreak. **Lancet Psychiatry**, London, v. 7, n. 4, p. 17-18, abr. 2020.

LOBIONDO-WOOD, G.; HABER, J. **Pesquisa em enfermagem: métodos, avaliação crítica e utilização**. 4. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2001.

MAC LAWS, M. L. *et al.* A highly precautionary doffing sequence for health care workers after caring for wet Ebola patients to further reduce occupational acquisition of Ebola. **Am J Infect Control.**, [s. l.], v. 44, n. 7, p. 740-747, jul. 2016.

MARCELINO, Dália; FIGUEIRAS, Maria João; CLAUDINO, Adelaide. Impacto da exposição a incidentes críticos na saúde e bem-estar psicológicos dos tripulantes de ambulância. **Psic., Saúde & Doenças**, Lisboa, v. 13, n. 1, p. 110-116, jan. 2012.

MARTINS, Daiane Granada; GONCALVES, Júlia. Estresse Ocupacional em Profissionais do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU). **Rev. Psicol. Saúde**, Campo Grande, v. 11, n. 3, p. 3-17, dez. 2019.

MEHTA, M. *et al.* Study of stress among health care professionals: a systemic review. **Int J Res Found Hosp Healthc Adm**, [s. l.], v. 6, n. 1, p. 6-11, jan. 2018.

MENDES, K. D. S.; SILVEIRA, R. C. C. P.; GALVÃO, C. M. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto Contexto Enferm.**, Florianópolis, v. 17, n. 4, p. 758-764, abr. 2008.

MESQUITA, K. L. *et al.* A visão do enfermeiro gestor sobre a necessidade de implementar apoio psicológico aos profissionais do SAMU. **Rev. Enferm. Cent. O. Min.**, [s. l.], v. 4, n. 1, p. 1-11, jan. 2014.

MICHAELIS, Henriette; VASCONCELOS, Carolina Michaelis de. **Dicionário Michaelis on-line**. [S. l.]: Melhoramentos, 2020. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/>. Acesso em: 10 jul. 2020.

MINAYO, M. C. S. Técnicas de pesquisa: entrevista como técnica privilegiada de comunicação. *In*: MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 12. ed. São Paulo: Hucitec, 2010. cap. 16, p. 261- 297.

MINAYO, Maria Cecília de Souza *et al.* (Orgs.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 23. ed. Petrópolis: Vozes, 2014.

MIRANDA, F. M. A. *et al.* Condições de trabalho e o impacto na saúde dos profissionais de enfermagem frente a Covid-19. **Cogitare enferm**, Curitiba, v. 25, n. 1, p. 1-8, jan. 2020

MOREIRA, W. C.; SOUSA, A. R.; NÓBREGA, M. P. S. S. Mental illness in the general population and health professionals during covid-19: a scoping review. **Texto Contexto Enferm.**, Florianópolis, v. 29, n. 1, p. 1-11, jan. 2020.

NAVARRO-MOYA, P. *et al.* Psychosocial risk and protective factors for the health and well-being of professionals working in emergency and non-emergency medical transport services, identified via questionnaires. **Scand J Trauma Resusc Emerg Med.**, [s. l.], v. 25, n. 88, p. 1-12, jan. 2017.

NEELY, K. W.; SPITZER, W J. A model for a statewide critical incident stress (CIS) debriefing program for emergency services personnel. **Prehosp Disaster Med.**, [s. l.], v. 12, n. 2, p. 114-119, jun. 1997.

PASQUALI, L. (Org.). **Instrumentos psicológicos**: manual prático de elaboração. Brasília: Universidade de Brasília, 1999.

PASQUALI, L. **Psicometria**: teoria dos testes na psicologia e na educação. 5. ed. Petrópolis: Vozes, 2013.

PERROCA, M. G.; GAIDZINSKI, R. R. Instrumento de classificação de pacientes de Perroca: teste de confiabilidade pela concordância entre avaliadores – correlação. **Rev Esc Enferm USP**, São Paulo, v. 36, n. 3, p. 245-252, jun. 2002.

POLIT, D. F.; BECK, C. T. **Fundamentos de pesquisa em enfermagem**: avaliação de evidências para a prática da enfermagem. 9. ed. Porto Alegre: Artmed, 2019.

REIS, Valéria Maria; DAVID, Helena Maria Scherlowski Leal. O fluxograma analisador nos estudos sobre o processo de trabalho em saúde: uma revisão crítica. **Revista APS**, Juiz de Fora, v. 13, n. 1, p. 118-125, jan./mar. 2010.

RIBEIRO, Elisa Antônia. A perspectiva da entrevista na investigação qualitativa. **Evidência**, Araxá, v. 1, n. 4, p. 129-148, maio 2008.

RIBEIRO, Janaina Rodrigues; FERNANDES, Barbara Coutinho; ALMEIDA, Dagoberto Alves de. A questão da agregação de valor no mapeamento de processo e no mapeamento de falhas. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 30, 2010, São Carlos. **Anais...** São Carlos: ENEP, 2010.

SADIR, Maria Angélica; BIGNOTTO, Márcia Maria; LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. Stress e qualidade de vida: influência de algumas variáveis pessoais. **Paidéia**, Ribeirão Preto, v. 20, n. 45, p. 73-81, abr. 2010.

SANTOS, Cristina Mamédio da Costa; PIMENTA, Cibele Andrucio de Mattos; NOBRE, Moacyr Roberto Cuce. A estratégia PICO para a construção da pergunta de pesquisa e busca de evidências. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 15, n. 3, p. 508-511, jun. 2007.

SEVÄ, I. J.; ÖUN, I. Self-employment as a strategy for dealing with the competing demands of work and family? The importance of family/lifestyle motives. **Gender, Work & Organization**, [s. l.], v. 22, n. 3, p. 256-272, mar. 2015.

SOARES, S. S. S. *et al.* De cuidador a paciente: na pandemia da Covid-19, quem defende e cuida da enfermagem brasileira? **Esc. Anna. Nery**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 1, p. 1-9, jan. 2020.

SOUSA, Brendo Vitor Nogueira; TELES, Juliane Fontes; OLIVEIRA, Elenilda Farias. Perfil, dificuldades e particularidades no trabalho de profissionais dos serviços de atendimento pré-hospitalar móvel: revisão integrativa. **Enfermería Actual de Costa Rica**, San José, v. 1, n. 38, p. 245-260, jun. 2020.

SOUSA, Viviane Ferro da Silva; ARAUJO, Tereza Cristina Cavalcanti Ferreira de. Estresse ocupacional e resiliência entre profissionais de saúde. **Psicol. cienc. prof.**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 900-915, set. 2015.

SOUZA, A. C. C.; MOREIRA, T. M. M.; BORGES, J. W. P. Desenvolvimento de instrumento para validar aparência de tecnologia educacional em saúde. **Rev. Bras. Enferm.**, Brasília, v. 73, n. 6, p. 1-8, jun. 2020.

STILLWELL, S. B.; FINEOUT-OVERHOLT, E.; MELNYK, B. M.; WILLIAMSON, K. M. Searching for the Evidence: Strategies to help you conduct a successful search. **American Journal of Nursing**, [s. l.], v. 110, n. 1, p. 51-53, jan. 2010.

TANNURE, M. C.; PINHEIRO, A. M. **SAE - Sistematização da Assistência de Enfermagem**: guia Prático. 3. ed. Guanabara Koogan: Rio de Janeiro, 2019.

TRIGUEIRO, R. L. *et al.* COVID-19 pandemic: report on the use of auriculotherapy to optimize emergency workers' health. **Rev Bras Enferm.**, Brasília, v. 72, n. 1, p. 1-9, jan. 2019.

URSI, E. S. **Prevenção de lesões de pele no perioperatório**: revisão integrativa da literatura. 2005. 130 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2005.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Stress at the workplace**: some simple questions and answers. Genebra: WHO, 2020. Disponível em: [https://www.who.int/occupational\\_health/topics/stressatwp/en/](https://www.who.int/occupational_health/topics/stressatwp/en/). Acesso em: 10 jun. 2020.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **WHOQOL**: measuring quality of life. Geneva: WHO, 2022. Disponível em: <https://www.who.int/tools/whoqol>. Acesso em: 10 fev. 2022.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. World Alliance for Patient Safety. **Research for patient safety**: better knowledge for safer care. Geneva: WHO, 2008. Disponível em: [https://www.who.int/patientsafety/en/brochure\\_final.pdf](https://www.who.int/patientsafety/en/brochure_final.pdf). Acesso em: 10 fev. 2022.

ZANINI, Michel. **Formulários eletrônicos**. 2007. 21 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências da Computação) – Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.



## CERTIFICADO DE REGISTRO DE DIREITO AUTORAL

A Câmara Brasileira do Livro certifica que a obra intelectual descrita abaixo, encontra-se registrada nos termos e normas legais da Lei nº 9.610/1998 dos Direitos Autorais do Brasil. Conforme determinação legal, a obra aqui registrada não pode ser plagiada, utilizada, reproduzida ou divulgada sem a autorização de seu(s) autor(es).

Responsável pela Solicitação:  
ROSIANE LOPES TRIGUEIRO

Participante(s):  
ROSIANE LOPES TRIGUEIRO (Autor) | RAQUEL SAMPAIO FLORÊNCIO (Colaborador)

Título:  
FLUXOGRAMA DO SERVIÇO “COMO VAI VOCÊ?”

Data do Registro:  
30/03/2022 09:10:20

Hash da transação:  
0x835be37dd5943856b37910d07e8dd1334af8d35b930a6c4efcfd5aa11dad12f0

Hash do documento:  
071073a5cf670d72f0fb3bf631f8c033973871a67fa27f083c3443b0823ba8fa

Compartilhe nas redes sociais



[clique para acessar  
a versão online](#)