

**UNIVERSIDADE MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO MESTRADO PROFISSIONAL
INOVAÇÃO NO ENSINO SUPERIOR EM SAÚDE**

Glaucia Cristini dos Santos Cunha Lima

**Importância Dos Exames Periódicos: Ensinando A Gestão De
Agendamento Em Hospitais Públicos**

**São Caetano do Sul
2025**

GLÁUCIA CRISTINI DOS SANTOS CUNHA LIMA

**Importância Dos Exames Periódicos: Ensinando A Gestão De
Agendamento Em Hospitais Públicos**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional Inovação no Ensino Superior em Saúde da Universidade Municipal de São Caetano do Sul como requisito para a obtenção do título Mestre em Ensino em Saúde.

Área de Concentração: Inovações Educacionais em Saúde Orientadas pela Integralidade do Cuidado.

Orientadora: Dra. Amanda Costa Araujo.
Coorientador: Prof. Dr. Celso Machado Júnior.

“O presente trabalho foi realizado com o apoio do Hospital Geral Vila Penteado, por meio de concessão de Bolsa de Pesquisa.”

**SÃO CAETANO DO SUL
2025**

FICHA CATALOGRÁFICA

LIMA, Gláucia Cristini dos Santos Cunha

Importância dos exames periódicos: ensinando a gestão de agendamento em hospitais públicos / Gláucia Cristini dos Santos Cunha – São Caetano do Sul: USCS, 2025.

112 f.: il.

Orientadora: Profa. Dra. Amanda Costa Araujo / Coorientador: Prof. Dr. Celso Machado Júnior.

Dissertação (mestrado) – USCS, Universidade Municipal de São Caetano do Sul, Programa de Pós-graduação Mestrado Profissional Inovação no Ensino Superior em Saúde, 2025.

1. Atenção à saúde; 2. Integralidade em saúde; 3. Ensino no contexto de práticas de Saúde; 4. Absenteísmo; 5. Trabalhador. I. Título. II. Universidade Municipal de São Caetano do Sul.

Reitor da Universidade Municipal de São Caetano do Sul

Prof. Dr. Leandro Campi Prearo

Pró-reitor de Pós-graduação e Pesquisa

Prof. Dr. Eduardo de Camargo Oliva

Gestora do Programa de Pós-graduação

Mestrado Profissional Inovação no Ensino Superior em Saúde

Profa. Dra. Rosamaria Rodrigues Garcia

Dissertação defendida e aprovada em 12/06/2025 pela Banca Examinadora constituída pelos professores:

Prof.a. Dra. Amanda Costa Araujo (Universidade Municipal de São Caetano do Sul)

Prof. Dr. Celso Machado Júnior (Universidade Municipal de São Caetano do Sul)

Prof.a. Dra. Luisa Veras de Sandes Guimarães (Universidade Municipal de São Caetano do Sul)

Prof.a. Dra. Emília Suitberta de Oliveira Trigueiro (Centro Universitário Dr. Leão Sampaio/CE)

Dedico este trabalho a Deus, por me conceder esta graça. À família e aos meus pais, José Benedito Cunha e Léa Cunha, que são base de tudo que sou. Aos meus orientadores, pelo apoio acadêmico e incentivo durante o processo. Dedico com carinho e gratidão, à Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, e especialmente ao Hospital Geral de Vila Penteado, Dr. José Pangella. Foi nesse espaço que encontrei inspiração, apoio e a força da construção coletiva.

Agradecimentos

Agradeço a Deus, meu refúgio e socorro sempre presente nas tribulações, por ter me concedido saúde, resiliência, sabedoria e perseverança ao longo de toda esta caminhada. Foi pela fé que encontrei forças nos momentos mais difíceis, e é pela Tua presença constante que tudo se tornou possível. Sem Ti, nada disso teria sentido ou realização.

À minha família, em especial ao meu pai e à minha mãe, meus alicerces, agradeço profundamente pelo apoio constante, pelas orações, pelo incentivo e por cada demonstração de amor ao longo dessa jornada.

Aos meus amigos, que estiveram ao meu lado nos momentos de cansaço e superação, meu sincero agradecimento pela companhia, pelas palavras de encorajamento e pelas partilhas que tornaram esta caminhada mais leve e significativa.

Aos professores, mestres que contribuíram para minha formação com dedicação, paciência e sabedoria, deixo minha gratidão por cada ensinamento transmitido.

Ao hospital e a seus funcionários, minha gratidão pelo acolhimento, pela disponibilidade e por contribuírem diretamente e indiretamente para a realização deste trabalho. À Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, à direção do Hospital Geral de Vila Penteado, em especial à equipe do SESMT, agradeço por confiar no meu projeto e por abrir espaço para a realização da pesquisa e por me motivarem a seguir em frente, acreditando no poder do conhecimento compartilhado; sigam sempre firmes na nobre missão de aprender e transformar; sempre em busca do saber.

Aos meus orientadores, deixo o meu sincero reconhecimento. Obrigada, Dr. Celso Machado Júnior, pela paciência, pela atenção, pelo cuidado, pelas orientações e pelas valiosas contribuições ao longo de todo esse processo. E a você, Dra. Amanda Costa Araújo, meu agradecimento especial pelo apoio, pelo carinho e pelas orientações nesta etapa final da caminhada.

A todos, o meu agradecimento. Este trabalho é um reflexo do esforço, dedicação e apoio de vocês.

“O temor do Senhor é o princípio da sabedoria; e o conhecimento do Santo é o entendimento” (Provérbios 9:10, 1989, p. 552).

RESUMO

Introdução: O exame periódico é indispensável para a saúde do funcionário, pois constata o surgimento de doenças laborais pregressas, possibilitando que providências sejam tomadas com a finalidade de preservar o bem-estar do trabalhador. Entretanto, o absenteísmo é um problema permanente no exame periódico. **Objetivo:** O objetivo geral deste estudo é elaborar e implementar um produto técnico destinado a ampliar a adesão aos exames periódicos de funcionários de um hospital público, que atue como um elemento de ensino para os gestores. **Metodologia:** Trata-se de uma pesquisa descritiva, quantitativa e qualitativa apoiada em quatro etapas: 1. Pesquisa documental apoiada na documentação disponibilizada pelo Hospital Geral de Vila Penteado; 2. Entrevista estruturada com os funcionários desta instituição que não realizaram o exame médico periódico; 3. Pesquisa fenomenológica com o responsável técnico do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT); e 4. Identificação da percepção dos diretores sobre o produto elaborado. Na sequência, apresenta-se o detalhamento das técnicas empregadas. **Resultados:** Analisou-se a realização de exames periódicos nos anos de 2013 a 2024. Foi identificado que entre os anos de 2013 e 2021, o SESMT do Hospital Geral de Vila Penteado deveria ter efetuado cerca de 100% de exames periódicos, correspondendo aos números de funcionários ativos. No entanto, pudemos verificar que apenas 5% do total de colaboradores o realizou. Após a implantação do sistema de gestão em 2024, observamos que o número de exames periódicos teve um aumento de 45%, reduzindo o absenteísmo, alcançando o objetivo da pesquisa. Na percepção dos diretores, a implantação do fluxograma para o seu agendamento foi de grande importância para a organização e eficiência dos processos de saúde no hospital. **Produto:** Após analisar as dificuldades enfrentadas na realização dos exames periódicos, constatou-se a necessidade de criar um sistema de gestão de agendamentos para os funcionários do hospital, com o objetivo de intensificar a adesão, por meio dessa ferramenta, e reduzir o absenteísmo, via adequação de agendamento do periódico. **Considerações finais:** A implantação de um fluxograma para agendamento de exames periódicos no Hospital Geral de Vila Penteado reforçou a importância de soluções simples e estratégicas que podem evoluir para algo mais inovador, sendo transformado em um sistema mais avançado através do uso da tecnologia no processo de agendamento. **Impacto:** Espera-se que a realização de exames periódicos no SESMT do HGVP impacte positivamente a saúde dos funcionários, prevenindo doenças, reduzindo afastamentos e melhorando a segurança no trabalho. Além disso, contribua para que as equipes sejam mais produtivas, os atendimentos sejam de qualidade aos pacientes e que se reduza os custos com saúde, fortalecendo a gestão, como também a percepção coletiva dos funcionários sobre o ambiente de trabalho, incluindo fatores como cultura, relacionamentos, condições de trabalho, reconhecimento e motivação.

Palavras-chave: atenção à saúde; integralidade em saúde; ensino no contexto de práticas de saúde; absenteísmo; trabalhador.

ABSTRACT

Introduction: Periodic examinations are essential for employee health, as they detect the emergence of previous occupational diseases, enabling measures to be taken to preserve the health of the worker. However, absenteeism is a permanent problem in periodic examinations. **Objective:** The general objective of this study is to develop and implement a technical product aimed at increasing adherence to periodic examinations among employees of a public hospital, which acts as a teaching element for managers. **Method:** This is a descriptive, quantitative and qualitative research supported by four stages: 1. Documentary research supported by the documentation provided by the Vila Penteadó General Hospital, 2. Structured interview with the employees of this institution who did not undergo the periodic medical examination, 3. Phenomenological research with the technical manager of the SESMT and 4. Identification of the perception of the directors about the product developed. The techniques used are detailed below. **Results:** The study analyzed the performance of periodic examinations from 2013 to 2024. The research identified that between 2013 and 2021, the SESMT of the Vila Penteadó General Hospital should have performed approximately 100% of periodic examinations, corresponding to the number of active employees. However, we were able to verify that only 5% of the total number of employees performed the periodic examination. However, after the implementation of the management system in 2024, we were able to observe that the number of periodic examinations increased by 45%, reducing absenteeism, achieving the research objective. In the perception of the directors, the implementation of the flowchart for scheduling periodic medical examinations was of great importance for the organization and efficiency of health processes in the hospital. **Product:** After analyzing the difficulties in carrying out the periodic examination, it was found that there was a need to create a scheduling management system for hospital employees, intensifying through this tool, greater adherence to periodic examinations with a reduction in absenteeism through the adaptation of the periodic scheduling. **Final considerations:** The implementation of a flowchart for scheduling periodic exams at the Vila Penteadó General Hospital reinforced the importance of simple and strategic solutions that can evolve into something more innovative and transformed into a more advanced system through the use of technology in the scheduling process. **Impact:** Carrying out periodic exams at the HGVP SESMT had a positive impact on employee health, preventing illnesses, reducing sick leave and improving workplace safety. Furthermore, it contributed to more productive teams, quality patient care and reduced healthcare costs, strengthening management as well as employees' collective perception of the work environment, including factors such as culture, relationships, working conditions, recognition and motivation.

Keywords: health care; comprehensive health; teaching in the context of health practices; absenteeism; worker.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ASO	- Atestado de Saúde Ocupacional
CAT	- Comunicado de Acidentes de Trabalho
CIPA	- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
CNS	- Conselho Nacional de Saúde
HCPA	- Hospital de Clínicas de Porto Alegre
HGVP	- Hospital Geral de Vila Penteado
MS	- Ministério da Saúde
NRs	- Normas Regulamentadoras
NR-4	- Norma Regulamentadora 4
NR-7	- Norma Regulamentadora 7
NR-12	- Norma Regulamentadora 12
NSP	- <i>Net Promoter Score</i>
OMS	- Organização Mundial da Saúde
ONA	- Organização Nacional de Acreditação
OPAS	- Organização Pan-americana de Saúde
PCMSO	- Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional
SESMT	- Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho
SUS	- Sistema Único de Saúde
TCLE	- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Pilares da Qualidade em Saúde.....	33
Figura 2 – Quantidade de exames médicos periódicos realizados no HGVP de 2013 a 2021	42
Figura 3 – Quantidade de exames médicos periódicos realizados no Hospital Geral de Vila Penteado no ano de 2022	43
Figura 4 – Quantidade de exames médicos periódicos realizados no HGVP no ano de 2023	44
Figura 5 – Quantidade de exames médicos periódicos realizados no HGVP no ano de 2024	45
Figura 6 – Quantidade de exames médicos periódicos realizados no HGVP nos anos de 2013 a 2024	46
Figura 7 – Importância de se realizar o exame médico periódico.....	47
Figura 8 – Frequência na realização de exame médicos periódico.....	48
Figura 9 – Adequação do horário de agendamento do exame médico periódico.....	49
Figura 10 – Qualidade do atendimento do funcionário no exame médico periódico	50
Figura 11 – Compatibilidade do horário das consultas e as necessidades dos funcionários	51
Figura 12 – Adequação do horário para a realização da coleta de material para exames do funcionário	52
Figura 13 – Aplicabilidade do exame médico periódico na prevenção e controle de doenças.....	53
Figura 14 – Síntese das percepções da entrevista estruturada e da entrevista aberta realizadas.....	57

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	Justificativa	15
2	OBJETIVOS	18
2.1	Objetivo geral	18
2.2	Objetivos específicos	18
3	REFERENCIAL TEÓRICO	19
3.1	Exame Médico Periódico	19
3.2	Absenteísmo	24
3.3	Qualidade de saúde	28
3.4	Gestão de Qualidade	29
4	MÉTODO	34
4.1	Pesquisa documental apoiada na documentação disponibilizada pelo Hospital Geral de Vila Penteadó	34
4.2	Entrevista estruturada com os funcionários desta instituição que não realizaram o exame médicos periódico	35
4.3	Pesquisa fenomenológica com o responsável técnico do SESMT	37
4.4	Identificação da percepção dos diretores sobre o produto elaborado	37
4.5	Análise dos Dados	38
4.6	Questões Éticas e Legais	38
4.7	Artefatos Resultantes da Pesquisa / Produto Idealizado	39
5	RESULTADOS	40
6	DISCUSSÃO	59
7	PRODUTO	63
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	66
	REFERÊNCIAS	68
	ANEXO A – Parecer do Comitê Ético de Pesquisa (CEP)	75
	APÊNDICE A – Termo de Consentimento e Livre Esclarecimento (TCLE)	89
	APÊNDICE B – Roteiro de entrevista estruturada	94
	APÊNDICE C – Roteiro norteador da pesquisa fenomenológica	96
	APÊNDICE D – Percepção dos diretores sobre o produto elaborado	97

APÊNDICE E – Produto de ensino: a importância do aprendizado na prática, para a elaboração de novos processos de agendamento de exames médicos periódicos	98
--	-----------

1 INTRODUÇÃO

De acordo com o Ministério da Saúde (MS), todo indivíduo que realiza atividades no mercado de trabalho com o objetivo de garantir seu próprio sustento e de seus dependentes é considerado trabalhador (Brasil, 2001). A saúde dele é parte fundamental da saúde pública e engloba riscos tanto assistenciais quanto ocupacionais, que podem afetar a capacidade para o labor e, por isso, exigem a análise da relação entre trabalho e saúde.

Fatores organizacionais, tecnológicos, sociais e de risco ocupacional influenciam diretamente no bem-estar dos trabalhadores no ambiente profissional, exigindo mudanças nos processos laborais para promover e protegê-lo, tornando necessárias adaptações nos processos de trabalho em um processo de melhoria contínua da saúde (Brasil, 2001).

No contexto brasileiro, o Ministério do Trabalho é responsável por gerenciar todas as questões trabalhistas, atuando em nome do Governo para regular e mediar as relações entre empregadores e empregados (Mendes, 2014). Após sua criação, uma legislação específica para a saúde do trabalhador foi implementada, aliada à definição da Organização Mundial da Saúde (OMS), que reconhece a saúde como um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não somente a ausência de doenças (OMS, 2006).

O trabalho é reconhecido como um determinante social que impacta a saúde do trabalhador, moldando suas condições de vida e podendo a ele têm suas origens ligadas a uma variedade de fatores, com ele sendo o principal responsável pelo desenvolvimento de problemas de saúde (Toniasso, 2020).

A Medicina do Trabalho é um serviço médico estruturado em espaços laborais para garantir a proteção dos funcionários, ajudando-os a adaptar suas funções às suas capacidades e promovendo seu bem-estar (Mendes; Dias, 1991). No Brasil, suas diretrizes foram definidas em 1978 com a publicação da Portaria nº 3.214, que valida as Normas Regulamentadoras (NRs) do Ministério do Trabalho e Emprego (Brasil, 1978).

Entre as Normas Regulamentadoras, a Norma Regulamentadora 4 (NR-4) determina que as empresas devem implementar o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) com a finalidade de garantir a saúde e proteger a integridade do trabalhador no ambiente de trabalho

(Rodrigues *et al.*, 2016). A NR-7 determina que cabe às empresas criarem o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) para prevenir, monitorar e diagnosticar problemas de saúde relacionados ao labor, além de conduzir exames periódicos, que são obrigatórios (Brasil, 1978).

O exame periódico promove a saúde do trabalhador, previne doenças e garante o bem-estar do funcionário; isto se deve ao fato de que é responsabilidade do Estado garantir a saúde do colaborador, oferecendo um acompanhamento constante tanto na prevenção quanto no tratamento por meio do Sistema Único de Saúde (SUS).

A proteção da saúde e segurança no local de labor é assegurada pela atuação dos gestores de saúde ocupacional e da empresa, que implementam iniciativas voltadas para a promoção da saúde, a prevenção de doenças e o estímulo ao autocuidado do trabalhador (Jaramillo; Calderon, 2019).

O exame periódico favorece a saúde do colaborador, sustentando a necessidade de estabelecer normas de qualidade. Na América Latina, sua prática começou a ser promovida na década de 1990, com o apoio da Organização Pan-americana de Saúde (OPAS), que incentivou a criação de métodos para avaliar as atividades realizadas no campo da saúde, especialmente em instituições hospitalares (Rodrigues *et al.*, 2016).

A análise do desempenho qualitativo nos hospitais utiliza a metodologia de acreditação para assegurar a excelência nos procedimentos médicos e a segurança na prestação de serviços. Assim, o sistema de qualidade na área da saúde traz benefícios tanto para o trabalhador quanto para as empresas, satisfazendo as necessidades de ambas as partes, justificando, assim, a relevância do estudo (Jaramillo; Calderon, 2019).

Desta forma, um fluxograma aumentaria a adesão de exames periódicos de funcionários de um hospital público?

1.1 Justificativa

A pesquisadora responsável por este estudo é graduada em Enfermagem, com pós-graduação em Gestão em Saúde. Atualmente, cursa mestrado profissional em Inovação no Ensino Superior em Saúde. Sua carreira na área começou em 1993, no setor público, e atua, no presente, como enfermeira do trabalho no Serviço

Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) do Hospital Geral de Vila Penteado (HGVP).

O Hospital Geral de Vila Penteado é um complexo hospitalar público que fica na zona norte de São Paulo, fundado em 1990, com o propósito de fornecer atendimento de urgência e emergência em diversas áreas médicas. Ele participa do Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar do Ministério da Saúde, sendo referência entre as unidades de saúde pública de São Paulo, com a missão de oferecer assistência médico-hospitalar de qualidade, além de promover capacitação técnica e pesquisa.

Atualmente, o HGVP possui 191 leitos de internação e oferece atendimento de urgência e emergência em diversas especialidades médicas, bem como atividades no Serviço de Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT). O SESMT existe há 31 anos no HGVP e posiciona-se como responsável pela gestão da saúde e segurança dos funcionários no local de trabalho. É composto por uma equipe multidisciplinar, que oferece atendimento nas áreas de odontologia, ginecologia, medicina do trabalho, clínica médica e nutrição, com o objetivo de promover a saúde e segurança dos funcionários no ambiente laboral.

Como enfermeira do trabalho, a autora da dissertação procura supervisionar, orientar e controlar a realização do exame periódico, conscientizando o trabalhador sobre a sua importância. Isso assegura melhorias no ambiente laboral em função dos riscos existentes e de doenças ocupacionais ou profissionais, propiciando saúde, bem como qualidade de vida.

Entre as responsabilidades dessa profissional está a implementação da sistematização da assistência de enfermagem focada na saúde ocupacional, que envolve a coleta de dados para identificar problemas e intervenções relacionadas ao controle do absenteísmo (Carvalho, 2021). Além disso, é de seu encargo a elaboração de um plano de assistência de enfermagem destinado à proteção, recuperação, preservação e reabilitação da saúde do trabalhador (Silva; Mayworm; Marques, 2020).

Com vinte e sete anos de experiência como enfermeira assistencial nessa instituição, e atualmente no SESMT, a pesquisadora deste estudo tem contribuído para a promoção da saúde do trabalhador através da supervisão e do controle dos periódicos. Além disso, a enfermeira do trabalho conduz programas de treinamento e capacitação, supervisiona registros de acidentes e doenças no local de trabalho,

promove a prática do autocuidado e fornece orientações sobre os princípios de biossegurança, minimizando os riscos biológicos.

É importante dizer que a autora, ao ingressar no setor SESMT, detectou que várias rotinas exigiam atenção e mudanças, dentre elas o agendamento dos exames periódicos. Estes eram estabelecidos pelo envio de memorandos mensais às chefias, informando os nomes dos funcionários e as respectivas datas de vencimento. Desta forma, caberia a cada funcionário realizar seu processo.

No entanto, esse sistema de marcação apresentava diversas irregularidades, como a deficiência na promoção da saúde e qualidade de vida, falhas de comunicação e falta de conscientização sobre a importância dos exames periódicos. Como consequência desse processo, o funcionário frequentemente deixava de realizá-los, muitas vezes agendando e não comparecendo, ou até mesmo não buscava marcá-los. Entendemos que a adoção de um novo modelo era essencial para melhorar a eficiência dos serviços de agendamento, garantindo o acesso dos funcionários aos cuidados preventivos.

Assim, essa nova proposta, baseada em planejamento estratégico, poderia organizar melhor os fluxos de atendimento e reduzir o absenteísmo. Além disso, esse tipo de agenda facilitaria a comunicação com os funcionários, lembrando-os de suas consultas e promovendo uma cultura de prevenção. Ela não apenas melhoraria a logística interna do SESMT, como também contribuiria para um sistema mais acessível e eficaz.

Diante dessa realidade, foi proposto um novo modelo de agendamento no processo de marcação, atuando diretamente com os funcionários nas unidades de trabalho. Sua intenção era aumentar a conscientização sobre a importância dos exames periódicos e organizar o processo de forma sistemática, desde o agendamento até a realização do exame médico periódico.

2 OBJETIVOS

Esta seção, fundamentada no tema da pesquisa, apresenta os objetivos do estudo.

2.1 Objetivo geral

O objetivo geral deste estudo é elaborar e implementar um produto técnico destinado a ampliar a adesão aos exames periódicos de funcionários de um hospital público, que atue como um elemento de ensino para os gestores.

2.2 Objetivos específicos

Para o atendimento do objetivo geral apresentado neste estudo, apoia-se nos seguintes objetivos específicos:

- Realizar a identificação e a evolução da condução dos exames periódicos.
- Elaborar um fluxograma para o agendamento dos exames periódicos.
- Identificar a importância da realização dos exames periódicos e se a disponibilidade de atendimento condiz com as necessidades dos funcionários.
- Verificar os fatores que influenciam no absenteísmo dos funcionários na realização do exame periódico.
- Constatar a percepção dos diretores sobre o produto elaborado.

Vale destacar que o produto resultante desta pesquisa se posiciona como um elemento que proporcionará o aprendizado do processo de agendamento na prática da atividade.

A próxima seção aborda o referencial teórico que sustenta os objetivos de pesquisa apresentados.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção aborda as teorias relevantes para o desenvolvimento da pesquisa e o atendimento dos objetivos apresentados. Inicialmente, trata do exame médico periódico e da sua importância para a saúde do trabalhador. Na sequência, apresenta o conceito de absenteísmo, contemplando estudos sobre o assunto. Finaliza explorando a importância da qualidade da saúde em um contexto geral, que inclui o profissional atuante em hospital público.

3.1 Exame Médico Periódico

Com o intuito de estabelecer melhor entendimento sobre o exame médico periódico, realiza-se uma breve retrospectiva histórica. A atividade laboral é apontada como um dos componentes determinantes da condição e da qualidade de vida dos indivíduos em decorrência da sua influência na saúde das pessoas (Carvalho, 2014). A associação entre realizar uma atividade profissional e o respectivo impacto no bem-estar do indivíduo não é recente, pois há registros expressos em papiros egípcios que apontam a existência de doenças decorrentes do trabalho (Mendes; Waissmann, 2013).

Segundo Almeida, Morrone e Ribeiro (2014), os primeiros estudos que abordam a saúde do trabalhador estão associados ao relato de Hipócrates que analisa a intoxicação saturnina. As primeiras evidências de atendimento e prevenção de enfermidades associadas ao trabalho são atribuídas a Aristóteles (Mulatinho, 2001). Nesse contexto, o primeiro registro que evidencia uma preocupação com a segurança do trabalho é atribuído ao tratado *Historia Naturalis*, de Plínio (o Velho), apontando medidas básicas empregadas pelos trabalhadores na proteção contra o mercúrio, o chumbo e a poeira (Paiva; Teixeira, 2015).

O desenvolvimento de máquinas e processos produtivos, introduzidos pela revolução industrial, resultou na concentração de muitos trabalhadores em ambientes fechados, o que estabelece novas perspectivas sociais e de trabalho e, na sequência, origina a “Medicina do Trabalho” (Carvalho, 2014). No período posterior à Segunda Guerra Mundial, surgiu uma nova abordagem: a “Saúde Ocupacional”, que propõe o processo de saúde-doença como multicausal, no qual a doença está associada a

fatores como individualidade, comportamento fatores de risco, estilo de vida, entre outras variáveis (Lima, 2017).

Apesar dos avanços alcançados com a “Medicina do Trabalho” e com a “Saúde Ocupacional”, estas abordagens não incorporaram o trabalhador como agente ativo dos processos realizados e dos ambientes de trabalho (Santos, 2014). Assim, com o intuito de ampliar os conceitos, com a inclusão desses elementos, emana a perspectiva da “Saúde do Trabalhador”, que incorpora a consciência e o conhecimento do operário nos seus processos de manutenção da saúde e da qualidade de vida (Silva, 2014). Segundo Gomez, Vasconcelos e Machado (2018), o campo da “Saúde do Trabalhador” no Brasil se desenvolveu a partir dos conhecimentos originados da Saúde Coletiva.

O exame médico periódico de saúde envolve uma ou mais consultas entre paciente e médico, com o objetivo de verificar o estado geral de saúde do indivíduo, no que se refere a diagnóstico e enfermidades, com o intuito de detectar possíveis fatores de risco para doenças que podem ser evitadas (Teixeira *et al.*, 2023).

No contexto brasileiro, observa-se que o Ministério do Trabalho e Emprego desenvolve o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), por meio do qual são estabelecidas diretrizes voltadas à proteção e à promoção da segurança e da saúde do trabalhador. Para Martins (2005), o exame médico periódico se destina a avaliar hábitos, estilo de vida e fatores de risco, com potencial impacto na saúde de quem trabalha.

O Ministério do Trabalho e Emprego propõe 31 Normas Regulamentadoras, que abarcam a segurança do trabalho. Elas abrangem áreas como: Engenharia de Segurança em Medicina do Trabalho, Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), Equipamentos de Proteção Individual e o próprio Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO). A adoção desse conjunto de normas é obrigatória para todas as instituições públicas e privadas, incluindo os órgãos da Administração, dos poderes Legislativo e Judiciário (Rodrigues, 2006).

A Constituição Federal de 1988 também assegura a proteção à saúde do trabalhador, pois, em seu artigo 200, inciso II, atribui ao Sistema Único de Saúde (SUS) a responsabilidade por ações de vigilância sanitária e epidemiológica (Brasil, 1988).

O exame médico periódico é composto por diferentes tipos de avaliações, tais como: exame admissional, exame de retorno ao trabalho, exame de mudança de

função e exame demissional. Eles envolvem a avaliação do estado clínico através da realização da anamnese ocupacional, exame físico mental e a realização dos exames complementares (Rodrigues, 2006).

A frequência a ser realizada é determinada pelas Normas Regulamentadoras, em intervalos mínimos de tempos, podendo ser anuais, a cada dois anos. Também pode ser anual – ou até em intervalos menores – a critério médico, havendo casos de risco, em circunstâncias que favoreçam ou agravem doenças ocupacionais, ou ainda diante da presença de doenças crônicas (Rodrigues, 2006).

O exame médico periódico é importante para a saúde do funcionário, pois permite identificar precocemente possíveis doenças ocupacionais, monitorar a condição de saúde ao longo do tempo e implementar medidas preventivas (Toniasso *et al.*, 2022). Para os autores, a realização dele possibilita implementar intervenções que preservem o bem-estar físico e mental dos trabalhadores, contribuindo para a continuidade segura de suas atividades e para a redução do absenteísmo.

Ainda segundo os estudiosos (Toniasso *et al.*, 2022), também contribui para adaptar as condições de trabalho às necessidades dos funcionários, permitindo que estejam em condições adequadas para suas funções. Ele também age como uma ferramenta de vigilância epidemiológica, ajudando a empresa a mapear problemas de saúde recorrentes e riscos no ambiente laboral.

A norma reguladora NR7 estabelece diretrizes para implementação do Programa de Controle Médico de Saúde Operacional (PCMSO) e destaca a importância da identificação e acompanhamento da saúde do trabalhador. Caso os exames médicos realizados dentro do PCMSO indiquem a piora de algum aspecto de atuação profissional, é responsabilidade do médico emitir o CAT – Comunicado de Acidente de Trabalho para os gestores responsáveis. Com isso, o trabalhador pode ser afastado da exposição de risco ou do trabalho e ser encaminhado ao órgão responsável para conduta e avaliação da respectiva capacidade laboral (Rodrigues, 2006).

O exame médico periódico também se posiciona como indispensável para o monitoramento e controle da saúde do trabalhador. Conhecer o estado de saúde do funcionário possibilita a implementação de medidas eficazes para a promoção da saúde, contribuindo para um ambiente de trabalho seguro e produtivo (Rodrigues, 2006).

Essa ação fortalece ainda a comunicação entre funcionário e os profissionais de saúde, criando um canal para orientação sobre práticas de autocuidado e biossegurança. Isso não só promove a qualidade de vida no ambiente de trabalho, como também diminui custos, para a instituição, relacionados a afastamentos, tratamentos médicos e perda de produtividade, beneficiando tanto os funcionários como a organização (Rasteiro, 2001).

Quando o funcionário não realiza o exame periódico, a empresa enfrenta prejuízos, como o aumento do risco de absenteísmo e afastamentos inesperados (Rasteiro,2001), resultando em custos adicionais com o tratamento e substituição de funcionários. Além disso, compromete a gestão de saúde e segurança no trabalho, podendo afetar a produtividade e a conformidade com as normas regulamentadoras, o que determina o não cumprimento das exigências legais relacionadas à saúde ocupacional (Brasil, 1978).

Durante a realização desse exame, o médico, por meio de uma anamnese ocupacional detalhada e de um exame físico cuidadoso, pode identificar a presença ou ausência de estágios iniciais ou alterações na saúde de trabalhadores expostos a riscos no ambiente de trabalho, fase em que os sintomas ainda são imperceptíveis para o paciente (Lima *et al.*, 2013).

No momento em que ele acontece, é fundamental compreender o ambiente de trabalho, os perigos ocupacionais a que o trabalhador está sujeito e levar em conta as tarefas desempenhadas, uma vez que cada função apresenta diferentes graus de risco. Sendo assim, a periodicidade dos exames deve ser avaliada pelo médico do trabalho e solicitado à critério médico (Lima *et al.*, 2013).

Uma pesquisa desenvolvida por Toniasso (2020) apresenta, de forma ampliada, um painel de indicadores a ser utilizado no planejamento e gerenciamento da saúde dos funcionários que atuam em hospitais. A autora recorre à escala *Net Promoter Score* (NSP) como roteiro a ser seguido na realização do exame médico periódico dos trabalhadores do serviço de saúde. Como resultado, ela propõe um painel de indicadores do exame médico periódico no Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA).

Dentre os indicadores de análise dos funcionários de hospitais durante a realização do exame médico periódico, destaca-se a realização das seguintes avaliações: análise da massa corporal para identificar eventual obesidade (ABESO, 2016); avaliação do aparelho respiratório e cardiovascular, com o intuito de identificar,

de forma precoce, doenças relacionadas, tais como: cardiopatia isquêmica e o acidente vascular cerebral (OPAS, 2018); verificação da pressão arterial para observar se o indivíduo está com hipertensão (Malachias, 2016); a revisão dos membros superiores e da coluna também se posiciona como um ponto de atenção no exame médico periódico, pois possibilita a identificação de doenças musculoesqueléticas ou Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT) (Assunção; Abreu, 2017); avaliação do estado mental, com o intuito de identificar eventual sofrimento psíquico, ou mesmo estresse ocupacional, em decorrência de estímulos originários da realização da atividade profissional (Lopes; Silva, 2018; Prado, 2016).

Vale destacar a existência de estressores ocupacionais nas atividades realizadas pelos profissionais em ambiente hospitalar, que se posicionam como elementos de agravamento dos transtornos mentais (Lima; Assunção, 2011; Antão *et al.*, 2020).

Os elementos anteriormente ilustram alguns dos itens a serem realizados no exame médico periódico. No entanto, ressalta-se que a NR32 contempla as diretrizes básicas de proteção à segurança e à saúde dos profissionais que atuam nos serviços de saúde, incluindo todos aqueles que realizam atividades de promoção e assistência à saúde em geral (Brasil, 2005).

A pesquisa desenvolvida por Donato *et al.* (2021), que analisa a finalidade do exame médico periódico, estabelece a perspectiva de benefícios adicionais para o trabalhador que o realiza. O estudo dos autores buscou estimar a prevalência de hipertensão arterial e os modificadores associados em trabalhadores homens. Apoiado em exames médicos periódicos, ele identificou que hábitos como consumo de tabaco, consumo abusivo de álcool, percepção de consumo elevado de sal e inatividade física se associam positivamente à hipertensão arterial.

Para os estudiosos, esses fatores podem ser identificados e monitorados no exame médico periódico e, assim, possibilitar ao médico do trabalho iniciar tratamentos de mitigação das suas consequências. Sendo assim, ele não auxilia apenas na identificação de doenças laborais, mas também na prevenção daquelas decorrentes de hábitos dos indivíduos, contexto este que estabelece a relevância e a importância da realização desses exames.

Apesar da adequação e amplitude dos atuais exames médicos periódicos, a pesquisa de Lemos e Lemos (2016) propõe a inclusão de um profissional de

odontologia do trabalho nas atividades de sua realização, bem como nos exames admissionais e demissionais. Para os estudiosos, a presença do cirurgião dentista ampliaria o espectro de análise do trabalhador, abordando um item que em muitos dos casos é negligenciado pelo indivíduo, ou mesmo desconsiderado por questões financeiras. Logo, a incorporação desse profissional possui competência para resolver problemas não atendidos, atualmente, nos exames periódicos de saúde, impactando potencialmente na melhora da qualidade de vida do trabalhador.

Apesar de ainda ser interpretado como uma proposta, o estudo de Lemos e Lemos (2016) expande a reflexão da necessidade de continuamente incorporarmos fatores nos exames médicos periódicos que contribuam para promover o bem-estar e favorecer condições mais saudáveis no ambiente de trabalho.

3.2 Absenteísmo

Os estudos de absenteísmo que abordam a ausência no exame médico periódico no Brasil estão concentrados em dissertações e foram abordados na seção anterior. Com o intuito de explicitar estes textos, aponta-se as seguintes pesquisas: Mendes (2016), Magalhães (2017), Toniasso (2020) e Santos (2020). Neste contexto, frente à escassez de publicações que tratam do tema, esta seção expande a análise do absenteísmo, incorporando a ausência de pacientes aos exames e consultas, bem como o absenteísmo dos funcionários da saúde às suas atividades trabalhistas. Essa ampliação de escopo busca estabelecer uma base de conhecimento que identifique fatores comuns entre essas ocorrências no momento da análise de dados identificados neste estudo.

O Sistema Único de Saúde (SUS), no Brasil, fundamentado nos princípios constitucionais da universalidade, igualdade e integralidade, enfrenta desafios em meio a uma crise na saúde pública, marcada por deficiências na infraestrutura, por limitações no acesso a equipamentos de saúde e pela escassez de recursos humanos (Farias *et al.*, 2022). Para os autores, o acesso aos serviços de saúde é reconhecido como um direito humano fundamental desde a Constituição de 1988, destacando a importância de abordar desigualdades sociais por meio da identificação de determinantes.

Os Determinantes Sociais da Saúde exercem influência significativa na organização dos sistemas de saúde globalmente, moldando o acesso e a utilização

dos serviços. O acesso, considerado um determinante das desigualdades de saúde, impacta as chances individuais de obtenção de cuidados de saúde e seus benefícios.

Destarte, é necessário compreender os determinantes sociais do acesso à saúde para abordar desigualdades, melhorar a utilização dos serviços e promover resultados positivos em saúde, destacando a importância da comunicação efetiva entre pacientes e profissionais de saúde (Farias *et al.*, 2022).

O absenteísmo, entendido como a ausência voluntária e não justificada de usuários em consultas e exames agendados, representa um desafio significativo para o sistema de saúde brasileiro. Esse fenômeno tem impactos negativos no modelo comportamental de utilização dos serviços, influenciando o gasto público em saúde, especialmente em momentos de crise (Farias *et al.*, 2022).

No Brasil, a implementação do SUS tem como objetivo promover a saúde e prevenir doenças. No entanto, apesar dos esforços, seus gestores enfrentam desafios diários relacionados à pressão por recursos, às longas filas e à desorganização na regulação, resultando em altos índices de ausências.

Segundo os estudiosos, o absenteísmo, caracterizado pela ausência injustificada dos pacientes em procedimentos agendados, é uma questão relevante que impacta negativamente a eficiência do sistema de saúde. A ocorrência frequente de ausências em diversas especialidades médicas do SUS resulta em prejuízos tanto para a população quanto para os recursos públicos, especialmente durante os períodos de crise (Farias *et al.*, 2022).

A busca por estratégias eficazes na organização e regulação dos serviços de saúde é primordial para melhorar o acesso, otimizar os recursos e enfrentar o desafio do absenteísmo, contribuindo para a efetividade do SUS (Farias *et al.*, 2022). Essa ação, por parte dos usuários, representa um desafio global na assistência à saúde, tanto no setor público quanto no privado (Beltrame *et al.*, 2019).

Os autores (Beltrame *et al.*, 2019) apontam que as revisões sistemáticas indicam taxas médias mundiais de absenteísmo, com índices mais elevados na África e América do Sul. Ainda segundo suas ideias, no Sistema Único de Saúde (SUS) o absenteísmo é crônico, atingindo taxas superiores a 25% e impactando diversos tipos de atendimento. Apresenta como causas dessa ocorrência: o esquecimento, as falhas na comunicação, a melhora dos sintomas do paciente, o agendamento em horário de trabalho e a falta de transporte para o traslado até o local do exame ou consulta.

As consequências do absenteísmo resultam no aumento de filas de espera, no desperdício de recursos públicos, na redução da produtividade e eficiência, além de custos sociais, posicionando-se como um fenômeno multicausal, com impactos na gestão, nos trabalhadores e nos usuários (Beltrame *et al.*, 2019).

A Organização Mundial da Saúde destaca que 20% a 40% de todos os gastos em saúde são desperdiçados por ineficiência, recursos que poderiam ser redirecionados para alcançar a cobertura universal (Beltrame *et al.*, 2019). Apesar disso, há escassez de estudos que abordem o absenteísmo como fonte de desperdício e realizem avaliação econômica e análise de custo-benefício. A literatura existente se concentra nas causas e estratégias para a sua redução, apoiando-se em evidências empíricas. Diante disso, a incorporação de conceitos de avaliação econômica nos sistemas e serviços de saúde torna-se cada vez mais necessária (Beltrame *et al.*, 2019).

O aumento da demanda por procedimentos médicos especializados é um desafio enfrentado pelos sistemas públicos de saúde, resultando em listas de espera extensas e longos intervalos para avaliação por especialistas (Bittencourt *et al.*, 2020). Para os autores, essa situação é comum em diversos países, incluindo o Brasil, onde a espera prolongada para consultas, exames especializados e cirurgias são uma das principais causas de insatisfação entre os usuários do Sistema Único de Saúde.

Farias *et al.* (2019) destacam que o tempo de espera impacta negativamente na evolução de casos de doenças graves, sintomáticas ou estigmatizantes, influenciando o prognóstico e a qualidade de vida dos pacientes. Os autores indicam que ele é considerado um indicador da qualidade dos serviços de saúde, relacionando-se com a capacidade de resposta do sistema às necessidades da população. Assim, a demora no atendimento reduz a produtividade, aumenta os custos com saúde e limita a eficácia da clínica de saúde. Imprecisões no planejamento e na gestão da relação oferta/demanda podem interferir nos tempos de espera e no absenteísmo em consultas e exames especializados (Farias *et al.*, 2019).

Reduzir o tempo de espera é um desafio significativo para gestores e formuladores de políticas públicas, considerando a necessidade de aparatos especializados para garantir a continuidade do cuidado (Farias *et al.*, 2019).

Originalmente, o SUS utilizava a função de auditoria para controlar e avaliar essa relação, o que posteriormente evoluiu para a regulação em saúde, implantada como política nacional duas décadas depois. A regulação em saúde, segundo Santos

e Merhy (2006), tem a função de gerenciar o acesso aos serviços de saúde, incluindo o acompanhamento da fila de espera e do absenteísmo. Para eles, o tempo de espera para consultas e exames especializados abrange diversas etapas, desde o encaminhamento até a realização, enquanto o absenteísmo é caracterizado pelo não comparecimento do paciente a um procedimento agendado. Esses dois fenômenos são considerados barreiras ao acesso e indicadores da qualidade dos serviços de saúde.

A fila de espera reflete a capacidade de resposta do sistema às necessidades de atenção à saúde da população, enquanto o absenteísmo resulta em desperdício de recursos e prejuízo em diferentes aspectos, afetando, em médio prazo, o tempo de espera (Santos; Merhy, 2006). Os autores apontam que a análise do impacto da fila de espera no absenteísmo, associada às características dos usuários, é fundamental para compreender e melhorar o sistema de saúde. A diminuição dessa fila não apenas contribui para a prevenção do agravamento de doenças, mas também pode resultar na redução do número de internamentos e custos associados (Matos *et al.*, 2022).

Para alcançar esse objetivo, são propostas estratégias e ferramentas que abordam tanto as causas quanto os efeitos da fila de espera e do absenteísmo. Essas medidas visam garantir que todos tenham acesso equitativo aos serviços de saúde, reduzindo, assim, as desigualdades no atendimento e promovendo a melhoria da saúde aos usuários. Essa abordagem é considerada fundamental para o desenvolvimento do sistema de saúde e para a efetivação de políticas públicas voltadas ao bem-estar da população (Matos *et al.*, 2022).

A pesquisa desenvolvida por Silveira *et al.* (2018) analisou o absenteísmo em consultas médicas em unidade básica de saúde do Sul do Brasil. Eles identificaram elevada prevalência de falta dos pacientes nas consultas de clínica médica, os dados indicam uma preponderância próxima a 20% de absenteísmo.

A revisão integrativa do absenteísmo de pacientes em consultas ambulatoriais desenvolvida por Baptista *et al.* (2021) aponta que o esquecimento por parte dos pacientes se posiciona como fator de ausência determinante. Os principais efeitos desses absentismos são a piora da qualidade de atendimento, o aumento da fila de espera para realizar consultas e o aumento de custo das unidades de saúde.

O não comparecimento a exames e consultas não é um fenômeno exclusivo do Brasil. A pesquisa desenvolvida no Canadá por Smith *et al.* (2020) aponta que um a cada quatro pacientes falta ao exame de colonoscopia ou que o cancelou, apontando

como motivos fatores pessoais, sociais, geográficos e do sistema de saúde. Na análise dos fatores que implicaram no não comparecimento a consultas em Taiwan, Tsai *et al.* (2019) identificaram uma taxa de 16,9% de absenteísmo e como fatores de prevalência: reincidência de não comparecimento, consultas agendadas para o sábado à noite, agendamentos do último terço da lista de consultas, maior intervalo de tempo do agendamento à realização da consulta, dias quentes e chuvosos.

3.3 Qualidade de saúde

Na área da saúde, o conceito de qualidade de vida é novo e está relacionado aos novos paradigmas sociais e tecnológicos que têm influenciado as políticas e práticas do setor (Ruidiaz-Gómez; Cacante-Caballero, 2021). O processo saúde-doença é complexo, sendo entendido como parte de um contínuo e influenciado por múltiplos fatores, como aspectos econômicos, socioculturais, experiências pessoais e estilo de vida (Pereira; Teixeira; Santos, 2012).

Com essas mudanças de paradigmas, a melhoria da qualidade de vida tornou-se um dos objetivos principais, tanto nas práticas assistenciais, quanto das políticas públicas (Buss; Hartz; Pinto; Rocha, 2020). Essas iniciativas abrangem não apenas o tratamento de doenças, mas também a promoção da saúde e a prevenção, buscando atender às necessidades dos indivíduos de forma mais abrangente e sustentável.

A qualidade da saúde pode ser determinada como o estado de equilíbrio e bem-estar físico, mental, social e espiritual de uma pessoa com a capacidade de viver em harmonia consigo mesma de forma produtiva e satisfatória em seu ambiente (Bryndin; Bryndina, 2019). Isso significa que uma boa qualidade de saúde não se restringe a apenas estar livre de problemas de saúde, ou seja, estar enfermo. Ela é um indicador importante para avaliar como as condições de vida, o ambiente e os sistemas de saúde contribuem para o bem-estar geral do indivíduo. Ademais, é impactada por fatores como hábitos de vida, prevenção de doenças, acesso a cuidados médicos e suporte emocional.

A qualidade de saúde do funcionário da área da saúde, além de ser determinada pelos fatores supracitados, está relacionada, também, a cuidados médicos preventivos, condições seguras de trabalho, suporte psicológico e equilíbrio entre vida pessoal e profissional (Vizheh *et al.*, 2020). Essa abordagem é de extrema

importância, pois eles estão expostos a situações de estresse elevado, jornadas de trabalho longas e ao contato direto com doenças e agentes infecciosos.

A qualidade da saúde individual está diretamente relacionada à qualidade dos serviços de saúde oferecidos. Quando os profissionais possuem boas condições de trabalho, suporte psicológico e físico, ou seja, um ambiente saudável, isso se traduz em um cuidado mais eficaz, seguro e humanizado para os pacientes (Tella *et al.*, 2020).

Contudo, garantir condições adequadas de trabalho aos profissionais dessa área, incluindo-os em programas de promoção do seu bem-estar, são medidas necessárias de investimento na saúde do trabalhador para assegurar uma assistência de qualidade, beneficiando a sociedade e contribuindo para a sustentabilidade dos sistemas de saúde (Guolo; Ogata, 2021).

Profissionais de saúde saudáveis apresentam melhor desempenho e produtividade, garantindo um acompanhamento humanizado, empático, mais eficaz e seguro. Eles não faltam ao trabalho, sobrecarregando outros membros da equipe e comprometendo a qualidade geral dos serviços em saúde (Carcillo; Hijzen; Thewissen, 2024). O ambiente que promove a saúde e o bem-estar dos funcionários aumenta a motivação e o engajamento da equipe, refletindo na dedicação do atendimento prestado ao paciente.

A relação entre qualidade de saúde dos profissionais e a qualidade em saúde prestada por profissionais interfere diretamente na eficiência, segurança e humanização do atendimento. A excelência no atendimento está diretamente ligada à atuação dos profissionais que prestam o serviço (Busch *et al.*, 2019). Eles são a linha de frente no contato com os pacientes e desempenham um papel importante em garantir uma assistência de qualidade.

3.4 Gestão de Qualidade

Na perspectiva da gestão organizacional, a qualidade se consolidou como uma ferramenta de melhoria e transformação corporativa, tornando-se um importante recurso gerencial para o enfrentamento de desafios operacionais e estratégicos (Stachelski, 2001).

O contexto da qualidade possui raízes históricas e evoluiu significativamente ao longo do tempo. Inicialmente, era associada à inspeção, com foco na padronização

dos produtos. No entanto, nas últimas décadas, adquiriu uma abordagem mais estratégica, priorizando a satisfação das necessidades dos clientes e as demandas do mercado (Machado *et al.*, 2012).

A gestão da qualidade refere-se ao controle e à coordenação de atividades, tarefas e processos relacionados à produção de bens ou serviços, assegurando que atendam a rigorosos critérios de excelência (Lobo, 2020). Segundo este autor, a qualidade é interpretada como um diferencial competitivo das organizações e tem se tornado cada vez mais valorizada pelos clientes. Seu gerenciamento desempenha um papel crucial no contexto de mercados globalizados, que se caracterizam pela intensificação da concorrência entre organizações atuando em mercados mais competitivos.

Tal gestão se apoia em estratégias orientadas pelos objetivos a serem atingidos e utiliza metodologias para identificar, medir, analisar e solucionar desafios que impactam os resultados das organizações; permitem examinar processos, detectar pontos críticos, interpretar dados, identificar as causas dos problemas, planejar medidas corretivas e avaliar os resultados alcançados (Melo; Carnut; Mendes, 2021). Assim, ela implementa programas que podem estabelecer bons padrões de atendimento por meio da melhoria contínua de estruturas, processos e resultados.

A evolução do conceito de qualidade nas organizações de saúde reflete uma mudança significativa, abrangendo não apenas os resultados clínicos, mas também uma série de outros fatores que contribuem para a experiência do paciente e a eficiência do sistema de saúde como um todo (Silva *et al.*, 2023).

A qualidade em saúde não se resume apenas aos desfechos clínicos, mas também envolve a melhoria contínua dos processos, a experiência do paciente, a gestão de recursos e a conformidade com padrões éticos e regulatórios (Sampaio *et al.*, 2021). Isso inclui, por exemplo, a efetividade dos tratamentos, a segurança do paciente, a acessibilidade aos serviços de saúde e a coordenação entre os diferentes níveis de atendimento, como a atenção primária e especializada.

No contexto do SUS, a gestão da qualidade tem se tornado cada vez mais analítica, instituindo metas e indicadores de desempenho para monitorar a eficiência e a qualidade da assistência prestada (Souza *et al.*, 2024).

A implantação de sistemas de qualidade na área da saúde na América Latina remonta ao início da década de 1990, em decorrência de ações desenvolvidas pela Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS). Esse processo está associado ao

desenvolvimento de processos de avaliação dos serviços de saúde através da acreditação hospitalar. No Brasil, desde 1970 o setor da saúde adota a realização de avaliações hospitalares, fundamentadas nas publicações estabelecidas por normas e portarias destinadas a constituir um sistema eficaz, voltado a dimensionar a qualidade da assistência prestada.

Em decorrência dos estudos que abordam o tema, iniciativas voltadas à acreditação hospitalar surgiram no Brasil. Como exemplo, vale destacar a criação, em 1990, do Programa Controle de Qualidade de Atendimento Médico-Hospitalar no Estado de São Paulo. Ele está apoiado no processo de coleta e análise sistemática de dados originários da gestão hospitalar, por meio de indicadores específicos associados à realização de visitas presenciais com o intuito de validar os padrões estabelecidos (Rodrigues, 2016).

Criada em 1990, a Organização Nacional de Acreditação (ONA) é a responsável por coordenar o processo de avaliação dos hospitais brasileiros (Rodrigues, 2016). Segundo o autor, o Ministério da Saúde designa a ONA para desenvolver e aplicar os padrões de acreditação hospitalar no Brasil, estabelecendo maior controle sobre a qualidade dos serviços de saúde.

A adoção de sistemas de qualidade na área da saúde estimulou a criação de processos de avaliação, especialmente nos hospitais (Rodrigues, 2016). Para o autor, o exame médico periódico se destaca como um procedimento essencial para a promoção da saúde do trabalhador, fortalecendo a importância da definição de padrões de qualidade.

A implementação de sistemas de qualidade por instituições hospitalares favorece, no âmbito do trabalho, às necessidades do trabalhador e das empresas de saúde (Rodrigues, 2016). Adicionalmente, o autor destaca que a avaliação de qualidade hospitalar trabalha com a metodologia de acreditação e procura assegurar a excelência dos procedimentos médicos, conferindo a segurança no processo de saúde e na prestação de serviços com qualidade.

As organizações hospitalares se destacam pela complexidade de seus processos e pelo risco intrínseco envolvido, uma vez que lidam com a saúde e o bem-estar das pessoas (Veloso *et al.*, 2022). Nesse contexto, a qualidade do atendimento em saúde está intimamente relacionada à percepção dos indivíduos que utilizam esses serviços e a cada dia buscam atendimento médico adequado em todo o

processo de exames, internação e atendimento ambulatorial de forma precisa e imediata.

Marinho e Ocké-Reis (2022) relatam que os usuários avaliam a qualidade pela rapidez e eficiência no atendimento, pela disponibilidade de consultas e exames e pela eficácia dos tratamentos recebidos. Por sua vez, os gestores enfrentam desafios ao tentar equilibrar expectativas organizacionais, como orçamento, recursos humanos e a satisfação do cliente (Ribeiro, 2022).

A abordagem de ajustar a concepção dos gestores às necessidades dos usuários se faz necessária para elevar a qualidade nos serviços de saúde. Para se alcançar este objetivo, é preciso instituir estratégias como avaliações dos pacientes quanto ao atendimento, o aprimoramento da infraestrutura e tecnologia, além de promover a educação continuada dos profissionais de saúde de forma permanente (Silva *et al.*, 2023). Potencialmente, essas iniciativas podem ajudar a construir um sistema de saúde mais eficiente e com ênfase no paciente.

A qualidade do atendimento nos serviços de saúde é primordial para o bem-estar dos usuários, contudo, a garantia de melhorias, conforme inicialmente já apontado por Donabedian (1966), dá-se por meio do gerenciamento técnico (realização de exames e diagnóstico); gerenciamento do relacionamento; que está voltado para um atendimento priorizado; acolhimento do serviço prestado, em que a estrutura está adequada aos serviços; e os princípios éticos na conduta da assistência, garantindo respeito e cuidado ao paciente.

A expansão da saúde no serviço público e no privado está em constante evolução, estabelecendo uma importante contribuição para um desenvolvimento econômico e social, ressaltando a importância da capacitação dos gestores e da liderança das equipes para os avanços tecnológicos (Gadelha; Temporão, 2018). É relevante para as instituições de saúde terem como premissa o fornecimento e a execução dos serviços, visando atender às necessidades dos usuários, garantindo os padrões de qualidade (Sousa; Jesus; Barreto, 2022).

Para Donabedian (1990), os sete pilares da qualidade em saúde são eficácia, eficiência, aceitabilidade, legitimidade, efetividade, otimização e equidade. O autor salienta que estes são fundamentais para o cuidado em saúde e, como produto, definem um padrão de qualidade destinado ao atendimento adequado dos pacientes. Adicionalmente, ele propõe que a otimização, a aceitabilidade, a legitimidade e a

equidade englobam ações que possibilitam o atendimento dos direitos dos pacientes voltado ao conforto, à segurança e à ouvidoria.

Esses princípios são fundamentais para estabelecer um sistema de saúde que una qualidade técnica e percepção positiva dos enfermos, criando um ambiente de cuidado integral. A Figura 1 ilustra os Sete Pilares da Qualidade em Saúde, segundo Donabedian (1990).

Figura 1 – Pilares da Qualidade em Saúde



Fonte: Donabedian (1990, p. 35).

O uso de ferramentas da qualidade no setor de saúde é abordado por Sampaio *et al.* (2021), que evidenciam sua utilidade na melhoria das práticas adotadas. A pesquisa desenvolvida pelos pesquisadores constatou que a utilização delas no desenvolvimento de vacinas possibilitou melhorar a análise do efeito adverso nos pacientes, aperfeiçoando o atendimento dos voluntários e a eficácia do sistema como um todo.

A próxima seção apresenta o método e as técnicas de coleta de dados utilizados nesta pesquisa.

4 MÉTODO

A pesquisa é um processo em que o pesquisador adota tanto uma postura teórica quanto prática, buscando continuamente se aproximar da realidade de forma que é sempre incompleta e em constante evolução (Minayo, 2001). Este estudo é classificado como exploratório, descritivo e utiliza uma abordagem quantitativa e qualitativa, visando aumentar a adesão aos exames médicos periódicos e reduzir o absenteísmo por meio do aprimoramento de um sistema de gestão.

De acordo com Vergara (2007) e Gil (2017), a pesquisa exploratória é utilizada para estabelecer contatos iniciais sobre um tema específico, oferecendo novas perspectivas sobre o problema abordado. Nesse sentido, o objetivo é levantar as razões que levam à não realização dos exames médicos periódicos na rede pública de saúde. Embora a literatura discorra amplamente sobre a implementação de sistemas de gestão que automatizam processos, a questão dos exames médicos periódicos na rede pública ainda carece de uma base teórica adequada e de estudos recentes que possam contribuir para a obtenção de resultados efetivos.

Para atendimento dos objetivos propostos e apoiando-se na perspectiva de se conduzir uma pesquisa exploratória, empregou-se quatro técnicas para a coleta de dados, a saber: 1. Pesquisa documental apoiada na documentação disponibilizada pelo Hospital Geral de Vila Penteado; 2. Entrevista estruturada com os funcionários desta instituição que não realizaram o exame médico periódico; 3. Pesquisa fenomenológica com o responsável técnico do SESMT; e 4. Identificação da percepção dos diretores sobre o produto elaborado. Na sequência, apresenta-se o detalhamento das técnicas empregadas.

4.1 Pesquisa documental apoiada na documentação disponibilizada pelo Hospital Geral de Vila Penteado

A pesquisa documental foi realizada em um hospital público do Estado de São Paulo, o Hospital Geral de Vila Penteado, de responsabilidade da Secretaria da Saúde do Estado de São Paulo e localizado na cidade de São Paulo/SP. Trata-se de um hospital público, sem custo financeiro para os usuários, que presta assistência de média complexidade através do Sistema Único de Saúde (SUS). A unidade em foco, o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança em Medicina do Trabalho

SESMT-HGVP, é responsável pelo agendamento dos exames médicos periódicos dos funcionários, anualmente, conforme a obrigatoriedade, devendo chegar a uma porcentagem de 100% de exames realizados na instituição. A coleta de dados nessa fase documental se baseou nas informações disponibilizadas nos relatórios do SESMT, abrangendo dados relativos aos exames agendados e realizados de 2013 a 2024.

A captação de informações ocorreu em quatro fases. A primeira fase, apoiada na pesquisa documental, teve como finalidade coletar dados do nível de ausência dos funcionários que não compareceram aos exames médicos periódicos na unidade de saúde. O levantamento considerou o número de colaboradores e a taxa de absenteísmo nos exames médicos periódicos no período de janeiro a dezembro dos anos de 2013 a 2024.

Para a execução da análise dos dados de agendamento, foram colhidos registros de memorandos encaminhados aos departamentos (lista dos funcionários a realizar o exame médico periódico), dos relatórios internos contendo informações dos exames médicos periódicos (relatório mensal) e da planilha de controle de realização dos exames médicos periódicos (informa o volume de ausência nas consultas agendadas). Este protocolo possibilitou a identificação dos funcionários que não realizaram o exame médico periódico.

Vale destacar que ocorreu a perda de dados no período de 2013 a 2021 em função de problemas com o computador que realizava o arquivamento. Assim, as referências do período são apresentadas de forma consolidada e não detalhando cada intervalo. As informações consolidadas foram obtidos em um relatório gerencial do HGVP.

4.2 Entrevista estruturada com os funcionários desta instituição que não realizaram o exame médicos periódico

Na segunda fase, uma entrevista estruturada foi realizada em julho de 2024 com funcionários que não haviam realizado o exame médico periódico em 2023. Foram selecionados dez funcionários para a entrevista e estes foram convidados a participar, durante a espera do atendimento médico para a realização do exame periódico referente a 2024. Desta forma, a finalidade da pesquisa foi apresentada pela pesquisadora, que os convidou a participarem. Caso aceitassem, seria entregue o

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) para preenchimento. A coleta de dados só se iniciou após a entrega do TCLE devidamente preenchido. Cabe ressaltar que os funcionários tinham o livre arbítrio de participar ou não do estudo.

Para a entrevista estruturada, elaborou-se um questionário, Apêndice B, com sete questões fechadas, que foi aplicado a dez funcionários que não realizaram o exame médico periódico (considerando o ciclo o ano 2023), com o objetivo de detectar o grau de conhecimento dele quanto à importância do exame. Salienta-se que a pesquisa não apontou seus nomes, garantido o anonimato.

Assim, eles realizaram uma contribuição anônima e voluntária, sendo-lhes exigido o SIM (aceito participar) ou NÃO (não aceito participar) da pesquisa no termo de Consentimento Livre Esclarecimento (TCLE), entregue no momento da entrevista. Nenhum dos funcionários convidados a participar se recusou a colaborar. Adotou-se como termo de exclusão a participação daqueles com menos de um ano de atuação profissional no Hospital Geral de Vila Penteado.

Após o recebimento do TCLE do funcionário, a pesquisadora interagiu com os entrevistados e coletou as informações que se destinavam a responder os objetivos de pesquisa propostos. As informações das entrevistas foram transcritas para uma planilha eletrônica, assegurando que nenhum detalhe fosse omitido. Os dados coletados foram armazenados em um banco de dados no Excel (Microsoft Windows 2010).

A entrevista realizada junto aos funcionários não apresentou potencial para indicar as causas do não comparecimento deles no exame médico periódico. Observou-se que durante a aplicação do questionário, foi possível perceber que alguns colaboradores demonstraram certa dificuldade em responder. Possivelmente, por receio de se expor ou por não se sentirem seguros em compartilhar suas opiniões, especialmente pelo fato de a pesquisa estar sendo conduzida por alguém de dentro do próprio ambiente de trabalho. Essa condição pode ter gerado insegurança quanto ao sigilo das respostas ou eventuais consequências.

Neste contexto, optou-se por utilizar os dados coletados como um elemento de pré-análise para, na sequência, utilizar outra técnica, a pesquisa fenomenológica, com a finalidade de se identificar a ausência dos funcionários no exame médico periódico.

4.3 Pesquisa fenomenológica com o responsável técnico do SESMT

A terceira fase do levantamento foi apoiada na pesquisa fenomenológica, por meio de uma entrevista junto ao responsável técnico pela realização do exame médico periódico no HGVP, realizada em fevereiro de 2025. Ela analisa o fenômeno na perspectiva de quem vivencia, apoiando-se na subjetividade dos indivíduos que apresentam o relato (Giorgi; Souza, 2010). Nesta perspectiva, a Fenomenologia se posiciona como um processo para esclarecer os sentidos, percebendo o mundo à luz da consciência, em que os fenômenos são dotados de significados (Holanda, 2009).

Optou-se por entrevistar o responsável técnico do SESMT em decorrência da sua vivência com os atores envolvidos no processo. Vale destacar que a entrevista desprendida buscou apenas e exclusivamente identificar os sentidos desse profissional em relação à ausência dos funcionários no exame, não estabelecendo nenhum interesse de pesquisa nas informações individualizadas ou mesmo referente a saúde dos envolvidos.

A escolha do responsável técnico do SESMT para a realização da entrevista baseia-se no fato de que, em seu processo de análise, consta o questionamento sobre a possível ausência de consultas anteriores, caso estas tenham ocorrido. O HGVP possui apenas um técnico responsável pelo controle dos exames periódicos, o que justifica a realização de apenas uma entrevista para a coleta dos dados.

A entrevista foi realizada apoiando-se na técnica empregada por Lira, Pinto e Campos (2021), na qual ela é realizada por questões norteadoras abertas. Estas estão apresentadas no Apêndice C. Na perspectiva adotada, o entrevistado é o mais adequado para relatar a sua vivência, cabendo à pesquisadora a suspensão de suas certezas e conhecimentos, posicionando-se, assim, aberta aos fatos que emergirem nos relatos, em consonância à proposta de Andrade e Holanda (2019).

4.4 Identificação da percepção dos diretores sobre o produto elaborado

A quarta fase da pesquisa foi realizada em dezembro de 2024, a fim de identificar a percepção dos diretores sobre o produto elaborado. Desta forma, realizou-se uma coleta de dados com a totalidade dos diretores do SESMT, Apêndice D.

A coleta, através de relatórios, foi realizada com dois diretores: a diretora responsável pelo Recursos Humanos, ao qual o SESMT está vinculado, e o diretor

diretamente responsável pelo próprio SESMT. Ambos desempenham papéis fundamentais na avaliação do produto implementado, considerando suas atuações no setor, assegurando, então, a continuidade do uso do produto elaborado.

4.5 Análise dos Dados

Os dados documentais levantados na primeira fase foram digitados em uma planilha no *software* Excel, no qual foram realizadas análises estatísticas e elaboradas as figuras, facilitando a interpretação do absenteísmo antes e após a implantação do sistema de gestão. Os dados das entrevistas estruturadas visam identificar o grau de importância dos exames médicos periódicos na percepção dos funcionários e como ela interfere na realização dos exames. Os dados da entrevista da pesquisa fenomenológica foram gravados para análise posterior. O material foi analisado e os trechos relevantes para apresentar no estudo foram transcritos e apresentados.

Em conformidade com o protocolo da pesquisa, os dados resultantes do questionário fechado aplicado são apresentados de maneira a garantir o anonimato dos entrevistados, sendo identificados como "E" (entrevistado), seguidos de uma numeração sequencial. A seleção dos entrevistados foi aleatória, evitando a possibilidade de identificação.

4.6 Questões Éticas e Legais

A pesquisa seguiu as diretrizes estabelecidas para investigações com seres humanos, conforme a Resolução do Conselho Nacional de Saúde (CONEP, 2012) nº 466/12, e recebeu aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da USCS, conforme parecer da Plataforma Brasil sob número 6900657 de 21 de junho de 2024, apresentado no Anexo A. Um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), Apêndice A, foi elaborado e aplicado, informando aos participantes sobre o caráter científico do estudo, riscos e benefícios da participação.

O estudo apresenta riscos mínimos, uma vez que não é interventivo, garantindo o anonimato dos participantes e o sigilo das informações coletadas. O principal resultado esperado é a redução do absenteísmo por meio da implantação de um fluxograma que assegure a eficácia do agendamento e a realização dos exames médicos periódicos.

Podemos afirmar que os dados pessoais não serão objeto da pesquisa, assegurando o sigilo referente a essas informações, sendo protegidas nos termos da Lei nº13.709 de 14/08/2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), bem como seus dispositivos.

4.7 Artefatos Resultantes da Pesquisa / Produto Idealizado

O produto técnico-tecnológico proposto é um processo ilustrado com o auxílio de fluxograma para o agendamento de exames médicos periódicos. O material foi desenvolvido com base nas experiências cotidianas da pesquisadora e fundamentado nas normas de obrigatoriedade da Medicina do Trabalho, com o objetivo de ilustrar as etapas sequenciais do processo. O produto já está sendo utilizado no processo de agendamento, e os resultados de sua aplicação estão sendo progressivamente identificados.

5 RESULTADOS

Os dados coletados para a dissertação estão apresentados nesta seção. Como elemento de contextualização do locus de pesquisa, apresenta-se inicialmente aspectos relevantes do sistema de agendamento dos exames médicos periódicos observados no Hospital Geral de Vila Penteadado.

O Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), no decorrer dos anos de funcionamento, instituiu como rotina o encaminhamento de memorandos mensais às chefias mediatas e imediatas. De posse das listas de funcionários, os gestores do Hospital comunicavam aos seus colaboradores a data de validade do seu exame médico periódico. Com essa informação, os funcionários deveriam entrar em contato com o SESMT e agendar a data do seu exame médico periódico.

Apesar da existência de um protocolo bem definido para a realização do exame médico periódico, observava-se que os trabalhadores não apresentavam uma assiduidade na sua realização. Esse contexto era inadequado para os indivíduos, que inviabilizavam a identificação do seu estado clínico, na ausência dos exames médicos periódicos, e para a instituição, que além da necessidade de promover a saúde de seus funcionários não atendia a regulamentações impositivas.

O processo de comunicação do SESMT com os departamentos, e destes com os funcionários, apresentava deficiências, pois se posicionava como recorrente a argumentação, feita pelos colaboradores, de que a necessidade de realizar o exame médico periódico não havia sido informada, logo, eles não o realizaram. Infelizmente, esta alegação nunca foi objeto de análise pelos responsáveis do HGVP, portanto, não se identifica ações corretivas pelos gestores envolvidos.

Um elemento importante para o comparecimento do funcionário no exame médico periódico é a percepção de valor deste para com os benefícios dessa prática. A não realização dele não era interpretada como um problema pelos trabalhadores, pois, na percepção de muitos, o exame tratava-se apenas de uma formalidade. Essa conduta não incorpora os benefícios de sua realização para a identificação de forma antecipada de problemas de saúde e, por consequência, a antecipação de tratamentos que aumentam a efetividade da cura.

Os fatores descritos estabeleceram a necessidade de adotar um protocolo para o exame médico periódico que mitigasse o absenteísmo dos funcionários. A partir

dessa perspectiva, surge esta pesquisa. Como destaque do novo protocolo de agendamento identifica-se a participação da enfermeira do SESMT responsável pela marcação do exame médico periódico como elemento nuclear do processo. Assim, o agendamento junto ao funcionário nas unidades de trabalho passa a ser uma atribuição da enfermeira do SESMT, que também incorpora a missão de despertar a conscientização individual para a importância de realizá-lo.

Estabelecido o locus de pesquisa e os fatores determinantes para a realização deste estudo, apresenta-se os resultados obtidos a partir da análise de dados documentais existentes no setor do SESMT do Hospital Geral de Vila Penteado, bem como da entrevista realizada. Para a apresentação dos dados, foi adotada uma estratégia que envolveu a apreciação individual de cada item relevante aos objetivos do estudo, permitindo uma compreensão adequada das informações coletadas.

Inicialmente, os dados investigados referem-se à pesquisa documental realizada no Hospital Geral de Vila Penteado da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, localizado na cidade de São Paulo, em colaboração com o setor SESMT. Dados apresentados em frequência absoluta e relativa (%) entre os anos de 2013 e 2021; esta instituição deveria ter realizado cerca de 100% de exames médicos periódicos, correspondendo ao número de funcionários ativos. No entanto, a Figura 2 aponta, por meio das informações documentais, que do correspondente a 50 funcionários, apenas 5% do total realizaram o exame médico periódico.

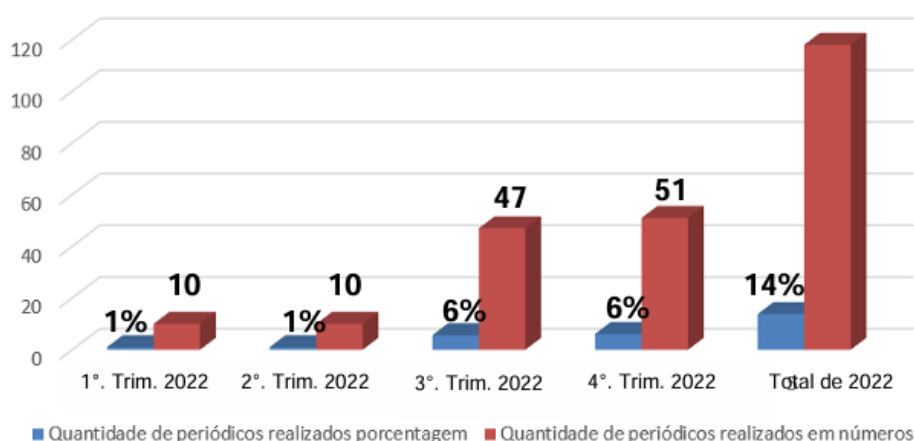
Figura 2 – Quantidade de exames médicos periódicos realizados no HGVP de 2013 a 2021



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

No ano de 2022, o Hospital Geral de Vila Penteado contava em média com 843 servidores, dos quais 118 foram submetidos a exames médicos periódicos, o que representa 14% do total; os dados foram apresentados em frequência absoluta e relativa (%). Assim, na Figura 3, observa-se o início de um pequeno aumento trimestral da participação dos funcionários no exame médico periódico nesse processo. A quinta coluna representa o somatório de todos os periódicos realizados nos quatro trimestres de 2022. Vale ressaltar que em 2022 a enfermeira do SESMT começou a agendar os exames médicos periódicos de forma informal, deslocando-se até os setores com a lista de funcionários para agendar as datas, iniciando, assim, um fluxo de gestão aleatório não planejado.

Figura 3 – Quantidade de exames médicos periódicos realizados no Hospital Geral de Vila Penteadó no ano de 2022

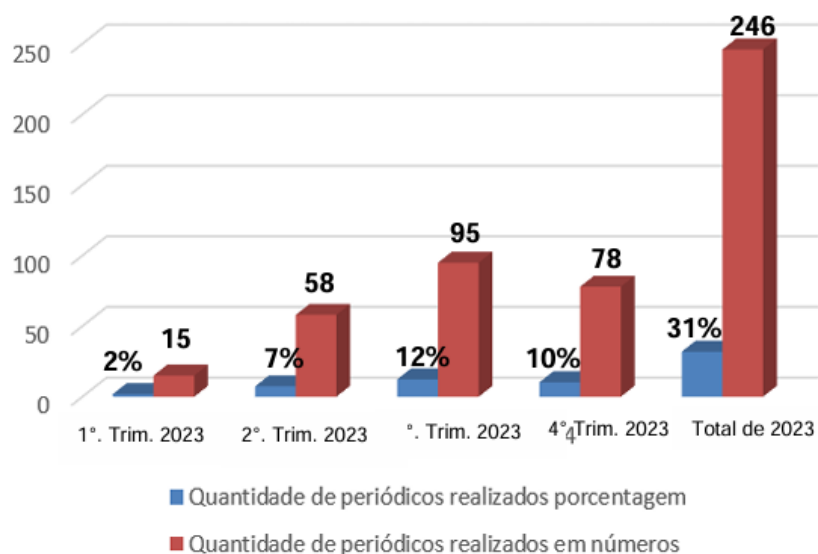


Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Em 2023, dando continuidade ao processo de gestão, agora de forma mais direcionada e buscando estabelecer uma estratégia clara, elaborou-se um processo que destaca um fluxograma que detalha todas as etapas a serem seguidas. Anteriormente, essas etapas eram realizadas inconscientemente e sem critérios definidos, mas, diante das experiências do dia a dia e dos resultados obtidos, percebeu-se a importância de um planejamento mais estruturado.

Na Figura 4, os dados apresentados estão em frequência absoluta e relativa (%). Observa-se que há uma evolução da participação dos funcionários no exame médico periódico nas quatro primeiras colunas que representam os trimestres de 2023, fato este associado à introdução do novo processo de gestão.

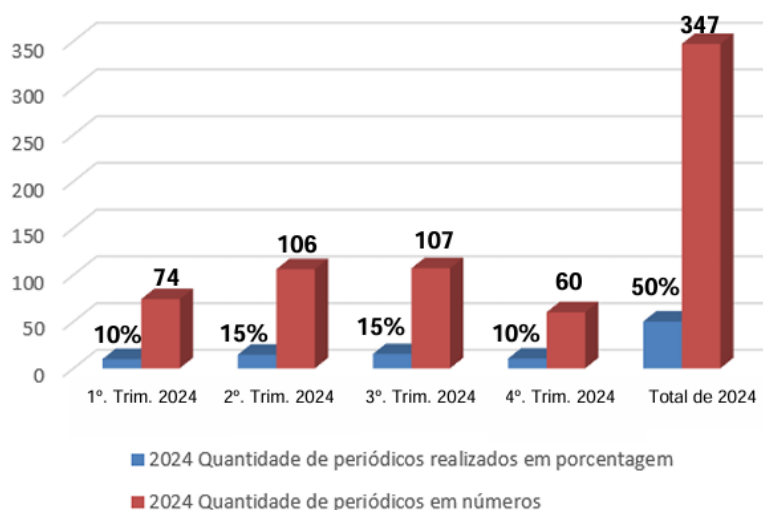
Figura 4 – Quantidade de exames médicos periódicos realizados no HGVP no ano de 2023



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

O processo de agendamento implantado apresentou uma curva de aprendizado e, por consequência, grandes resultados na realização de exames médicos periódicos, os dados apresentados estão em frequência absoluta e relativa (%). Com a utilização do novo processo, o avanço pode ser observado na Figura 5, nas colunas 1, 2, 3, 4 que representam os quatro trimestres de 2024, totalizando, na quinta Figura, a realização de 347 exames médicos periódicos, o que corresponde ao atendimento de 50% dos funcionários do Hospital Geral de Vila Penteado (HGVP).

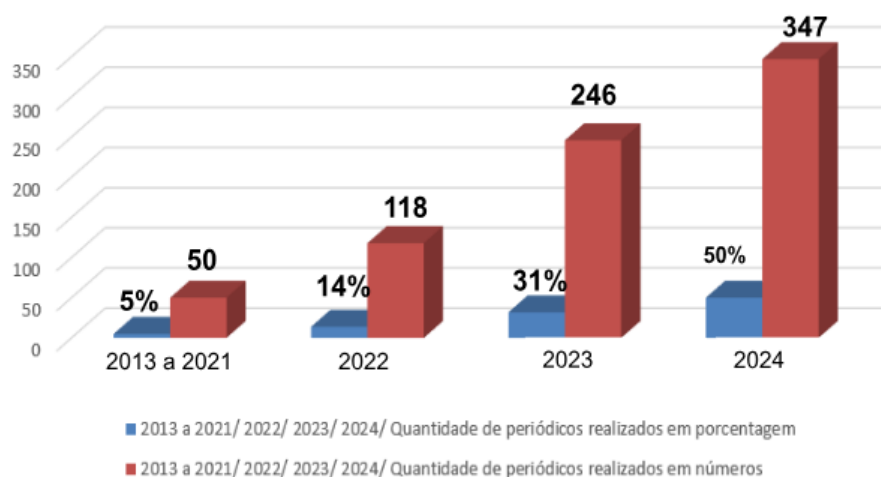
Figura 5 – Quantidade de exames médicos periódicos realizados no HGVP no ano de 2024



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Na sequência, a Figura 6 consolida a evolução da realização dos exames médicos periódicos no HGVP, caracterizando os benefícios advindos da introdução do novo processo de agendamento de consultas dos exames médicos periódicos realizados de 2013 a 2024, os dados apresentados estão em frequência absoluta e relativa (%). Essa retrospectiva permite analisar as tendências e variações ao longo dos anos, destacando as mudanças no padrão de realização dos exames. A análise das tendências expressas nas figuras revela mudanças significativas, como os aumentos no número de exames realizados, o que pode ter implicações na saúde dos funcionários e na gestão de serviços ofertados.

Figura 6 – Quantidade de exames médicos periódicos realizados no HGVP nos anos de 2013 a 2024



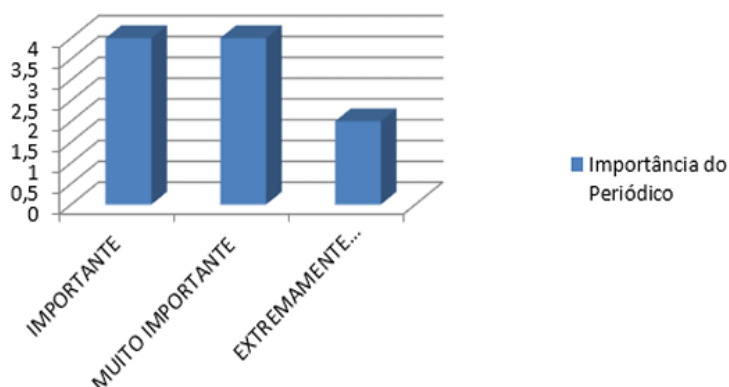
Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Após a análise dos dados documentais, que apresentaram a evolução do novo processo de agendamento dos exames médicos periódicos, buscou-se identificar o impacto desta nova forma de realizar a marcação na percepção dos funcionários.

Um dos pontos de atenção da entrevista foi constatar o grau de conhecimento dos funcionários sobre a importância do exame médico periódico. Nesta perspectiva, foram entrevistados dez funcionários de ambos os sexos, abrangendo diversas áreas e atuações, como médicos, enfermeiros, auxiliares de enfermagem e setores administrativos, estabelecendo, então, uma diversidade de opiniões. Como destacado, ela foi realizada com colaboradores que não o realizaram no ano de 2023. As Figuras de 7 a 13 apresentam a percepção dos entrevistados sobre o exame médico periódico, os dados estão apresentados em frequência absoluta.

O primeiro ponto abordado na entrevista visou identificar a percepção da importância de se realizar o exame médico periódico. Os entrevistados possuíam a possibilidade de responder sob uma escala que se iniciava de importante a extremamente importante. O resultado deste questionamento está expresso na Figura 7.

Figura 7 – Importância de se realizar o exame médico periódico



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

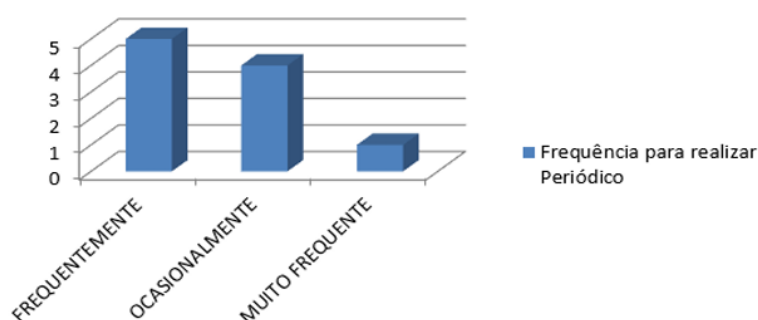
Na análise dos dados apresentados na Figura 7, identifica-se que os dez respondentes possuem o entendimento da importância de se realizar o exame médico periódico. Essa importância variou de “importante” para “extremamente importante”.

Os dados possibilitam identificar que os entrevistados possuem a percepção da importância de se realizar o exame médico periódico. Neste sentido, a ausência dos funcionários não está pautada no entendimento de que ele não apresenta benefícios, não se posicionando, assim, como um fator que justifique as faltas.

Vale destacar que a noção da relevância do exame médico periódico deveria atuar como um elemento que auxiliasse a superar outros eventuais obstáculos para a sua aplicação. Logo, se estabelece um conflito na interpretação das ausências, pois o porquê do funcionário não realizá-lo é algo importante.

Na sequência, a entrevista estabeleceu interesse em identificar a frequência com que os funcionários realizavam o exame médico periódico, pois, apesar de ser um item de obrigatoriedade anual, o colaborador possui a atribuição de agendar consultas no SESMT com o intuito de realizar consultas similares às realizadas em um Clínico Geral, bem como de fazer acompanhamento de tratamentos, tal como o de diabetes. Os resultados obtidos estão apontados na Figura 8.

Figura 8 – Frequência na realização de exame médicos periódico



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

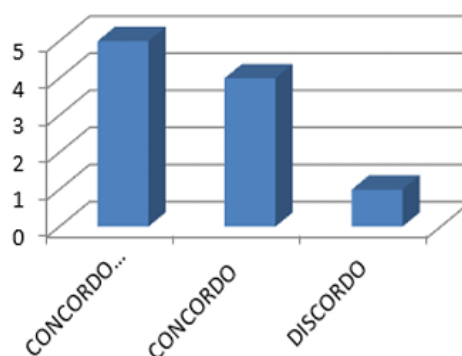
Na Figura 8, observa-se dois padrões de resposta: ocasionalmente e frequentemente. Em análise aos que responderam ocasionalmente (quatro funcionários), identifica-se um perfil de não engajamento na realização do exame médico periódico, ou seja, o colaborador sistematicamente não participa da sua condução. Essa ocorrência indica a necessidade de estabelecer ações específicas para o engajamento do trabalhador nessa ação, uma vez que ele sistematicamente não toma parte.

Na análise daqueles que responderam frequentemente (cinco funcionários) e muito frequentemente (1 funcionário) emana uma reflexão relevante a se realizar. Se ele participa com frequência dos exames médicos periódicos, por que não compareceu ao último a que foi convocado? No estabelecimento das questões de entrevista, adotou-se como critério a não formulação de perguntas que constrangessem os entrevistados.

Assim, apesar da contradição de se afirmar que eles participam com frequência dos exames médicos periódicos, apesar de não terem estado presentes no último a que foram convocados, a pesquisa não buscou identificar esta contradição no entrevistado. No entanto, esse contraste se posiciona como um relevante objeto de estudo para investigações futuras.

Um aspecto relevante para identificar o motivo do absenteísmo no exame médico periódico é a adequação do horário de agendamento em relação às atividades desempenhadas pelos funcionários. Nesse sentido, a Figura 9 apresenta a percepção dos trabalhadores que não realizaram o exame.

Figura 9 – Adequação do horário de agendamento do exame médico periódico

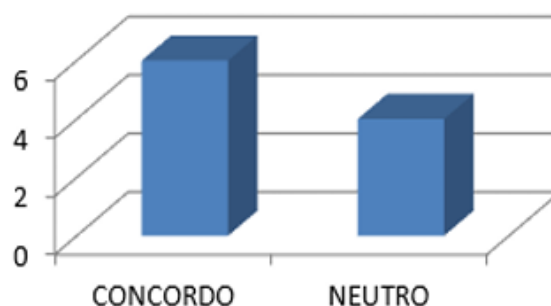


Fonte: Elaborado pela autora (2025).

A Figura 9 ilustra que a grande maioria dos entrevistados não apresenta restrições ao horário em que foi realizado o agendamento do exame médico periódico. Observando-se os seguintes posicionamentos: cinco funcionários afirmaram concordar totalmente, quatro concordaram e apenas um discordou. Sendo assim, é possível inferir que o horário do agendamento não se posiciona como um fator determinante para o não comparecimento.

No entanto, com a manifestação de um dos entrevistados discordando do horário de agendamento, nota-se a necessidade de estabelecer períodos alternativos para aqueles que apresentam algum tipo de limitação. De modo geral, há uma interpretação positiva em relação às respostas, mesmo porque o agendamento é feito no dia do plantão do funcionário.

A qualidade de atendimento dos responsáveis do SESMT pode influenciar no absenteísmo do exame médico periódico? Mediante a este questionamento, buscou-se identificar qual é a percepção dos funcionários na realização do exame médico periódico. Os resultados estão apresentados na Figura 10.

Figura 10 – Qualidade do atendimento do funcionário no exame médico periódico

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

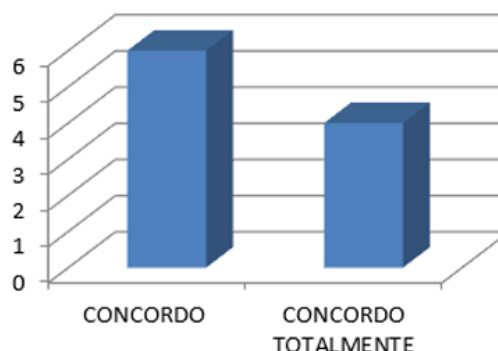
Para o questionamento da qualidade de atendimento do SESMT, observa-se que seis funcionários afirmaram concordar com a qualidade recebida como adequada, enquanto quatro funcionários se mostraram neutros na sua percepção.

A maioria dos trabalhadores está satisfeito com o serviço que recebem, isso indica que, em geral, o atendimento supriu as suas expectativas. Entretanto, quatro colaboradores se posicionaram como “neutro”, o que significa que não expressaram uma opinião clara sobre a qualidade do atendimento, ou seja, nem concordam nem discordam. Esse grupo pode refletir incertezas ou falta de conhecimento do serviço para formar uma opinião definitiva. É possível inferir que a insatisfação não expressa pelas respostas neutras sugere que, embora a qualidade seja considerada adequada pela maioria, ainda há espaço para ações de aprimoramento.

A melhoria do serviço incorpora identificar aspectos do atendimento que possam ser aperfeiçoados para aumentar a noção de qualidade entre todos os usuários do serviço. Apesar de se identificar a oportunidade de melhorias no atendimento do SESMT, vale a ressalva de que os entrevistados não compareceram ao exame médico periódico. Logo, a percepção de neutralidade necessita de maior investigação, pois eventualmente, em exames anterior, pode ter ocorrido algum fato que estabeleceu uma barreira para estar presente no exame médico periódico.

A fim de identificar com maior profundidade a influência do horário do agendamento do exame médico periódico no absenteísmo dos funcionários, questionou-se a eles se o momento da consulta e dos exames a serem realizados (quando necessário) atendem às necessidades; os resultados obtidos estão expressos na Figura 11.

Figura 11 – Compatibilidade do horário das consultas e as necessidades dos funcionários



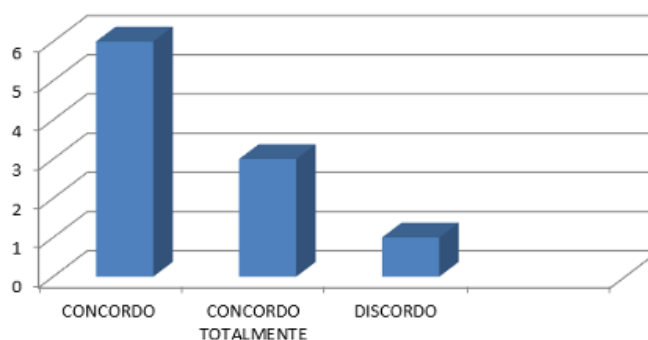
Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Observa-se na Figura 11 que quatro funcionários responderam que concordavam totalmente, indicando satisfação com a disponibilidade do serviço, enquanto seis concordavam apenas parcialmente. Isso pode indicar que, embora reconheçam a adequação do horário, talvez haja algumas limitações. Frente às respostas apresentadas, não se identificaram, nesse quesito, influência no absenteísmo dos trabalhadores.

Vale destacar que o agendamento para o exame médico periódico é realizado dentro do horário de trabalho do colaborador, assim é possível inferir que os eles preferem realizá-lo dentro do próprio turno. Um fator não analisado nesta pesquisa, mas que pode influenciar nesse quesito, é como os departamentos em que os funcionários atuam percebem a saída deles de seu posto de trabalho durante o horário do expediente. Eventualmente, a ausência do seu posto de trabalho pode ser identificada como um aspecto negativo pelo gestor, que porventura pode realizar manifestações que incomodem o trabalhador.

Durante a realização do exame médico periódico, dependendo das manifestações do funcionário, o médico responsável pode solicitar um conjunto de exames com o intuito de melhor entender o quadro clínico daqueles pacientes. Assim, emana como um ponto de análise deste estudo identificar se o horário de coleta de amostras para os exames solicitados pelo clínico está adequado à disponibilidade do funcionário. A Figura 12 apresenta a resposta dos dez entrevistados.

Figura 12 – Adequação do horário para a realização da coleta de material para exames do funcionário

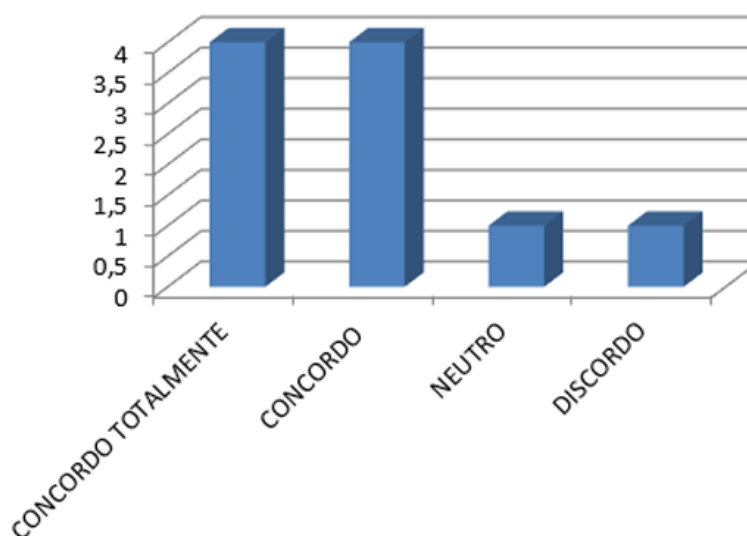


Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Ao analisar os dados da Figura 12, identifica-se que o horário para a coleta de amostras para exames dos funcionários é o item que apresenta maior dispersão nas respostas. Com esses resultados, o tópico se mostra o mais sensível na percepção dos respondentes. Assim, a eventualidade de ter a necessidade de realizar exames em decorrência da consulta do exame médico periódico pode, potencialmente, influenciar os funcionários a não comparecem ao compromisso. Ressalta-se que o agendamento e a coleta de exames ocorrem dentro do expediente dos funcionários, facilitando essa realização.

Finalizando o processo de entrevista, buscou-se identificar se o funcionário considera o exame médico periódico como prevenção e controle de doenças. A prevenção e o controle de doenças é um fator importante para todos e a realização do exame médico periódico é um dos recursos úteis neste processo. A Figura 13 aponta a percepção dos respondentes para esta abordagem.

Figura 13 – Aplicabilidade do exame médico periódico na prevenção e controle de doenças



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Identifica-se na Figura 13 que o entendimento dos funcionários que se ausentaram do exame médico periódico possui um predomínio (quatro respondentes concordando plenamente e quatro concordando): enquanto um se posicionou neutro, o outro discordou. Apesar da maior parte das respostas ser positiva, surpreende a resposta neutra e a negativa, pois os entrevistados são da área de saúde e deveriam expressar concordância na sua totalidade.

Nesse cenário, percebe-se a necessidade de realizar um processo de conscientização a favor do exame médico periódico com os funcionários do Hospital, pois potencialmente há outros colaboradores que não têm plena clareza sobre a importância dos exames médicos preventivos.

Após a análise dos dados resultantes da entrevista estruturada desenvolvida, apresenta-se a partir deste ponto os dados referentes a ela para atender a pesquisa fenomenológica, elaborada junto ao gestor ao qual o exame periódico está subordinado.

Inicialmente, questionou-se o entrevistado sobre qual era seu sentimento em relação ao processo de realização dos exames antes da implantação do novo fluxograma. Obteve-se, então, o seguinte depoimento:

O agendamento era feito através do envio de memorandos; a gente enviava o memorando para os setores com nome do funcionário e a chefia deveria

encaminhar esse funcionário para o SESMT para fazer o agendamento; era bem administrativo (Participante 1).

O relato do entrevistado indica a existência de um processo de convocação apoiado no envio de memorando aos funcionários. Esse procedimento apresentava uma baixa aderência dos funcionários na realização do exame médico periódico, contexto esse que justifica a realização da presente pesquisa, que buscou institucionalizar um novo processo para reverter o quadro existente no HGVP. Frente ao fato explanado pelo respondente, questionou-se qual era a percepção dele sobre o nível de participação dos colaboradores no exame médico periódico, a este questionamento obteve-se o seguinte relato: “Era de aproximadamente 5%; a adesão era bem baixa, o retorno que a gente tinha”.

A identificação do nível de consciência expresso pelo entrevistado sobre a execução do processo sinaliza que o engajamento no exame se posicionava muito baixo. Tal fato comprometia potencialmente o desempenho do indicador do hospital, bem como o questionamento do estado de saúde dos funcionários. Isso se dá porque a não realização dos exames, pelos colaboradores, não possibilitava à gestão estabelecer um quadro de seus funcionários, nem tão pouco a possibilidade de se estabelecer um planejamento para identificar potenciais e/ou reais problemas de saúde.

Frente a esse baixo desempenho, o entrevistado foi instigado a listar a baixa motivação nos exames periódicos. Na sua percepção, os principais fatores de ausência eram:

- Não davam devida importância.*
- Não entendiam o que era o exame.*
- Não entendiam que era obrigatório.*
- Não valorizavam o controle desse exame.*
- Havia falha de comunicação; A gente deixava o documento com a chefia e ele não recebia esse documento, principalmente os funcionários da noite (Participante 1).*

Parcela significativa dos fatores que influenciavam a ausência nos exames médicos está intrinsecamente ligada aos próprios funcionários. Para esses aspectos apontados, o entrevistado foi questionado sobre qual seria o principal deles e indicou, com convicção, que o principal fator no processo de ausência no exame médico era “Não havia nenhum tipo de penalidade; não tinha como punir este funcionário por não vir aos exames”.

Na percepção dele, a não existência de um *feedback* ao trabalhador ausente no exame médico periódico possui uma forte influência no alto absenteísmo. A não ação do HGVP em relação aos funcionários faltantes atuava como um elemento de descaso para essa importante ferramenta de saúde.

Uma vez captado o entendimento do entrevistado sobre como era o desempenho do processo de exame médico periódico na antiga formatação, iniciou-se o questionamento sobre o efeito do novo processo de gestão do exame periódico, introduzido em decorrência do produto elaborado nesta pesquisa. Neste contexto, o entrevistado apresentou o seguinte relato:

Claramente essa mudança se deu devido a implantação desse novo sistema de agendamento, diretamente relacionado com o trabalho da enfermeira; porque o fato dela ir até o funcionário, efetivar o agendamento e ele receber também um protocolo com data e horário, então, esclarecia as dúvidas deles acerca do agendamento, da importância; então, todo esse trabalho realmente foi o que fez os números saltarem de 5 para 60%; está diretamente relacionado ao trabalho que a enfermeira fez como esses funcionários (Participante 1).

Cabe ressaltar uma correção na fala do ator quando se refere a 60% de exames periódicos realizados, pois estatisticamente essa correspondência é de 50% de exames periódicos realizados em 2024.

Considerou-se oportuno dirigir ao entrevistado uma pergunta sobre sua percepção quanto à introdução do novo processo de gestão. Para essa abordagem, o entrevistado relatou a seguinte percepção:

No começo, sim, houve uma certa resistência, mas, até falando mais um pouquinho do papel da enfermeira, como ela estava ali com eles, isso era esclarecido. O exame é obrigatório; o exame é importante; o exame detecta doenças; o exame é para sua saúde. Era oferecido ao funcionário o melhor horário para ele, porque eles também tinham plantão. Então, todo esse trabalho foi quebrando essa resistência que havia (Participante 1).

Conforme eles foram entendendo o que é o exame periódico, a sua importância, seu papel dentro de uma unidade, principalmente dentro de uma unidade hospitalar; eles foram também valorizando o exame; porque falam: – Poxa, eles estão cuidando da nossa saúde; – Faço exame de rotina, é detectado um problema que eu precisava ser tratado. Eles foram vendo a importância e essa mentalidade foi mudando (Participante 1).

O fator importante é a supervisão que a enfermeira fazia do exame; se o funcionário tinha vindo, se ele tinha efetivado o exame; caso ele não tivesse realizado o exame, ele era informado que tinha que vir e fazer; então ele era remarcado e ele viria de novo. Então essa supervisão que a enfermeira exercia foi um ponto importante, foi um diferencial. Então os funcionários começaram a entender que se não fizerem ele seria indicado a fazer de novo; ele não seria esquecido. Teria que fazer em algum momento (Participante 1).

O relato do entrevistado indica que a introdução do novo processo de gestão dos exames médicos enfrentou o problema já existente do não comparecimento ao exame médico periódico. No entanto, a nova dinâmica implantada — na qual o não comparecimento passou a ser questionado e um novo agendamento era realizado — possibilitou a mudança desse cenário. Na sequência, o entrevistado foi questionado sobre o impacto deste novo processo sobre os responsáveis pela realização da gestão. Obteve-se o seguinte relato:

Este modelo novo facilitou a equipe também; a equipe já sabia quantos funcionários viriam; O nome dos funcionários; já facilitava deixar os prontuários prontos, a ficha de atendimento, o ASO pronto, a ficha de exame periódico pronta. Aí o funcionário chegava, era rapidamente encaminhado ao médico; então isso facilitava para o funcionário um atendimento com rapidez e para a equipe, porque ela já sabia os funcionários que viriam naquele dia (Participante 1).

A seguir, o entrevistado foi solicitado a apontar, na sua opinião, quais foram os benefícios observados no HGVP advindos da implementação desse novo processo de gestão de exames médicos periódicos. Para ele, os principais benefícios para o HGVP e seus funcionários foram:

- O primeiro é o estatístico; o número de funcionários atendidos aumentou muito.*
- Isso melhorou a qualidade de vida dos funcionários porque no exame periódico o médico às vezes detectava alguma doença e aí também o funcionário já era encaminhado ao especialista para tratar.*
- Também melhora para o hospital porque não tem que se ausentar do hospital para fazer algum exame; ele faz todos os exames aqui mesmo.*
- Isso diminui custos, trouxe vários benefícios.*
- Diminuiu as faltas no serviço; os funcionários já estavam com a saúde melhor (Participante 1).*

Frente aos relatos observados, foi solicitado ao entrevistado para realizar um comparativo entre o modelo anterior e o novo, decorrente do desenvolvimento do produto desta pesquisa. Para o ele:

Porque o que acontecia no outro é que acontecia muitas falhas, muitas ausências por causa da falha de comunicação; acontecia problemas do funcionário se ausentar e depois não ser novamente convocado; porque ele estava de férias ou porque estava licença; e aí ele não era convocado e aí ele passava aquele ano sem fazer o exame. Com esse novo modelo e a supervisão da enfermeira, isso não acontecia; porque ele era verificado que estava de férias e era agendado para o mês seguinte. Se ele estava de licença, quando ele retornava da licença ele era agendado para fazer o exame (Participante 1).

Para encerrar, o processo de entrevista solicitou ao entrevistado que apontasse a adequação do processo resultante do produto desenvolvido, para outros hospitais, no qual se obteve a seguinte informação:

Minha sugestão é que conheçam esse modelo; este modelo é bem interessante, ele é muito prático, a planilha de acompanhamento e ele é bem efetivo tendo uma pessoa que faça essa supervisão, ele gera resultados imediatos (Participante 1).

A pesquisa fenomenológica mostrou que a adesão aos exames periódicos está diretamente relacionada a um processo bem estruturado com o acompanhamento constante e a conscientização ativa dos funcionários. A implementação do produto com o novo fluxograma e a participação da enfermeira do SESMT foram fundamentais para esse avanço, evidenciando a importância da gestão estratégica em saúde ocupacional.

O contexto norteador da entrevista apresentou respostas que refletem uma pesquisa fenomenológica voltada para compreensão da adesão dos funcionários aos exames médicos periódicos antes e depois da implementação de um novo fluxograma de agendamento (Figura 14).

Figura 14 – Síntese das percepções da entrevista estruturada e da entrevista aberta realizadas

<p>Situação anterior à implementação do novo fluxograma</p> <p>O processo era iniciado pelo envio de memorandos, mas a participação era extremamente baixa (apenas 5% dos funcionários).</p> <p>Principais motivos para a baixa adesão: ausência de cobrança ou penalidade, falta de conscientização sobre saúde, falhas de comunicação e supervisão.</p>
<p>Mudanças com o novo processo de gestão</p> <p>Houve um aumento significativo na participação, chegando a 50%.</p> <p>A principal mudança foi a implantação de um fluxograma estruturado, que organizou o processo e trouxe maior acompanhamento.</p> <p>A enfermeira do SESMT teve um papel fundamental, supervisionando todas as etapas e conscientizando os funcionários sobre a importância do exame.</p>
<p>Resistência e superação</p> <p>Inicialmente, houve resistência dos funcionários, que não davam importância ao exame e não valorizavam o controle dele.</p> <p>Essa resistência foi superada com acompanhamento contínuo, cobranças e remarcação ativa das consultas.</p>

Atualmente, os próprios funcionários buscam remarcar os exames quando perdem o agendamento.
<p>Aspectos mais eficazes do novo processo</p> <p>Supervisão contínua da realização dos exames.</p> <p>Flexibilização do agendamento de acordo com a disponibilidade dos funcionários.</p>
<p>Benefícios para a instituição e funcionários</p> <p>Aumento do número de funcionários que realizam os exames.</p> <p>Cumprimento das normas trabalhistas.</p> <p>Redução de custos com afastamentos e licenças médicas.</p> <p>Maior conscientização sobre saúde e bem-estar.</p> <p>Prevenção e detecção precoce de doenças.</p>
<p>Conselho para outras instituições</p> <p>Implementar um processo semelhante, com um fluxograma bem estruturado e acompanhamento próximo, garantindo benefícios para os funcionários e para a organização.</p>
<p>Desempenho</p> <p>A pesquisa indica que a implementação de fluxograma estruturado, aliado à supervisão ativa e a conscientização dos funcionários, foi crucial para o aumento da adesão aos exames periódicos. O sucesso dessa abordagem pode servir como modelo para outras instituições que enfrentam dificuldades na participação de seus colaboradores em programas de saúde ocupacional.</p>

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Frente às informações adquiridas neste estudo, observou-se, a partir da pesquisa documental, que o novo processo de agendamento aumentou a adesão dos funcionários na realização dos exames médicos periódicos, realizando a implementação do produto educacional proposto. No entanto, diante das entrevistas realizadas com os funcionários que não participaram do exame médico periódico e com o gestor da área responsável pela realização do exame periódico, identificam-se como oportunas ações de conscientização para a manutenção do alto índice de engajamento.

A próxima seção discute os resultados identificados nesse levantamento, com o referencial teórico elaborado para esta pesquisa.

6 DISCUSSÃO

O aumento significativo na adesão aos exames periódicos, de 5% para 50% após a implementação de um sistema de gestão de agendamento no Hospital Geral de Vila Penteadado, reflete uma mudança substancial na abordagem da saúde ocupacional dentro da organização. Esse resultado indica que a introdução de um modelo de gestão mais eficiente e estruturado, com um foco claro na conscientização, no agendamento e no acompanhamento de exames periódicos tem um impacto positivo no comportamento dos funcionários e no cumprimento das normas de saúde do trabalho.

A evolução observada no agendamento dos exames médicos periódicos do Hospital Geral de Vila Penteadado se aproxima dos vistos no estudo de Sampaio *et al.* (2022). Assim, é possível afirmar que os benefícios observados no serviço de marcação de exames periódicos advêm da implantação do sistema de gestão da qualidade, mais precisamente do novo processo de agendamento. Atividades que incorporam muitas variáveis podem apresentar melhorias decorrentes de ações combinadas, o que não pode ser desconsiderado nesta pesquisa. No entanto, mesmo estabelecendo esta ressalva, é possível afirmar que a implantação desse novo processo possui uma contribuição relevante na melhoria observada.

O aperfeiçoamento no processo de agendamento estabelece benefícios ao Hospital Geral de Vila Penteadado no atendimento das regulamentações existentes na área. Nesta perspectiva, destacam-se as Normas Regulamentadoras validadas pelo Ministério do Trabalho e Emprego, definidas em 1978 pela Portaria nº 3.214 (Brasil, 1978). O cumprimento dos exames periódicos também ajudou a Instituição (HGVP) a se manter em conformidade com as Normas Regulamentadoras de Saúde e Segurança do Trabalho, evitando prejuízos legais.

Os entrevistados indicaram a percepção da relevância de doenças laborais ou crônicas, bem como da relevância de se realizar os exames periódicos de saúde. A identificação desse contexto, nesta pesquisa, se aproxima da abordagem apresentada por Carvalho (2014), que aponta a importância da realização dos exames médicos periódicos na saúde dos funcionários e, adicionalmente, dos resultados encontrados pelo autor (2021) que posicionam a enfermeira ou o responsável pela gestão do exame médico periódico no engajamento dos funcionários nessa atividade.

Os resultados obtidos neste estudo indicam que a maioria dos funcionários entrevistados no Hospital Geral de Vila Penteado estão satisfeitos com o serviço que recebem no SESMT. Esse desempenho indica que, em geral, o atendimento supriu as expectativas dos colaboradores. Investir na saúde dos trabalhadores se posiciona como um componente de atenção da gestão do Hospital Geral de Vila Penteado, por identificar a relevância desse item, além de atender as normativas existentes.

Vale frisar que funcionários saudáveis contribuem para o estabelecimento de um ambiente de trabalho mais seguro, melhorando a qualidade de vida do trabalhador com impacto direto na sociedade. A constatação identificada nesta pesquisa se assemelha aos resultados identificados por Tella *et al.* (2020), que afirmam ser a qualidade de saúde dos trabalhadores em uma instituição de saúde a base para a qualidade em saúde oferecida aos pacientes por eles atendidos.

O estudo desenvolvido por Sousa, Jesus e Barreto (2022) propõe que as instituições de saúde devem fornecer a execução dos serviços, visando as necessidades dos usuários, garantindo os padrões de qualidade, buscando o cumprimento dessa afirmação. Os dados obtidos no Hospital Geral de Vila Penteado indicam que seus funcionários interpretam como adequado os parâmetros estabelecidos para a realização dos exames médicos periódicos, principalmente no aspecto relacionado ao horário de realização da consulta e dos exames solicitados. Eles são planejados e executados durante a jornada de trabalho do funcionário.

A definição de se realizar as consultas e os exames relacionados aos exames médicos periódicos foi realizada pela gestão do hospital e possui como premissa facilitar a ocorrência deles. Destaca-se, ainda, que os exames são priorizados para ocorrerem no início ou no final da jornada de trabalho, mitigando, assim, eventuais problemas nas atividades desempenhadas pelos funcionários.

A realização dos exames médicos periódicos possui potencial de impacto positivo na saúde ocupacional. Conforme relatos obtidos nas entrevistas, após a implantação do novo processo de agendamento observou-se um engajamento expressivo dos trabalhadores no acontecimento deles. Assim, com um maior volume de colaboradores os realizando, é estabelecido um cenário de promoção de prevenção de doenças ocupacionais, como propõem Jaramillo e Calderon (2019). Estes afirmam que a proteção da saúde é garantida através da implementação de iniciativas voltadas para a promoção da saúde, prevenção de doenças e o ensino do autocuidado.

O estudo de Beltrame *et al.* (2019) aponta que no SUS brasileiro o absenteísmo é crônico, atingindo taxas superiores a 25% para exames e consultas, sendo um fenômeno multicausal. A partir dessa abordagem, que representa um comportamento da população brasileira, é possível elencar um aspecto positivo ocorrido através da realização deste estudo e produto implementado.

A redução do absenteísmo ao exame médico periódico no HGVP, evidenciada em primeiro plano na Figura 5, indica um maior engajamento dos funcionários com essa atividade. A ampliação de realização dos exames médicos periódicos resultou na redução do volume de afastamentos relacionados às doenças precocemente identificáveis durante a sua condução.

Quando o funcionário faz um acompanhamento de saúde, tem maior chance de detectar e tratar os problemas de forma preventiva, evitando tratamentos mais longos e afastamentos do trabalho. O aumento na adesão a esse processo contribui para um ambiente de trabalho mais saudável com menor queda na produtividade devido à ausência de doenças.

Segundo Beltrame *et al.* (2019), a Organização Mundial da Saúde destaca que os gastos em saúde são desperdiçados por ineficiência e que esses recursos poderiam ser melhor utilizados. Ao adotar uma abordagem preventiva mais eficaz, como ocorreu no HGVP, a empresa pode observar uma redução nos custos relacionados à saúde a longo prazo, com ênfase naqueles relacionados a afastamento de funcionários por problemas médicos.

Investir na realização de exames médicos periódicos permite identificar doenças em estágios iniciais, além de desenvolver procedimentos antecipados, o que evita tratamentos mais complexos e possibilita a redução dos custos com licenças médicas. Também mitiga a necessidade de despesas com reposição de funcionários temporários e de aumento de sobrecarga para os funcionários ativos, conforme identificado por Beltrame *et al.* (2019).

Uma abordagem relevante para o sistema de saúde é proposta por Bittencourt *et al.* (2020), ao salientarem que o aumento da demanda por procedimentos médicos especializados é um desafio para os sistemas públicos de saúde. Isso resulta em listas de espera extensas e longos períodos de aguardo para avaliação por especialistas. De um ponto de vista mais amplo, uma alta adesão aos exames periódicos, como ocorreu no HGVP no decorrer dos anos, também teve implicações positivas para o sistema de saúde pública, pois os funcionários, ao cuidarem de sua saúde

preventivamente, diminuem a pressão sobre o SUS. Ademais, doenças detectadas precocemente podem ser tratadas de forma mais eficaz, evitando que aumentem sua gravidade e necessitem de uma maior atenção hospitalar. Tal medida contribui para a diminuição das filas de espera e da sobrecarga em hospitais, permitindo que o SUS tenha mais agilidade no atendimento.

A próxima seção introduz o produto decorrente do desenvolvimento deste estudo, que é apresentado ao final da dissertação.

7 PRODUTO

A pesquisa almeja atender o objetivo geral de elaborar um produto técnico destinado a ampliar a adesão aos exames periódicos de funcionários de hospitais públicos que atuem como um elemento de ensino para os atores envolvidos. Como resultado, implantou-se uma ferramenta para o aprimoramento de um sistema de gestão de agendamento dos exames médicos periódicos para funcionários de hospital, intensificando, através dessa ferramenta, maior adesão aos exames médicos periódicos.

O produto foi elaborado apoiando-se na abordagem da qualidade dos sistemas de gestão. A utilidade e relevância dos conceitos da qualidade na gestão de processos na área da saúde podem ser observadas no estudo de Sampaio *et al.* (2022). Ele foi criado para uma instituição específica, o Hospital Geral de Vila Penteado, onde está sendo utilizado. No entanto, possui potencial de ser utilizado em qualquer outra instituição hospitalar. Isso possibilita a sua escalabilidade para todo o território nacional, com potencial de reduzir o absenteísmo nos exames médicos periódicos.

Sua principal característica é o fluxograma, que mapeia o processo de agendamento do exame médico periódico, permitindo a visualização e o registro das etapas envolvidas, o que torna o processo mais eficiente e produtivo. O produto desenvolvido proporciona uma linguagem visual comum, facilitando a comunicação entre os envolvidos e garantindo a eficácia do agendamento.

Ele está disponível no apêndice C, intitulado como “Produto de Ensino: A importância do aprendizado na prática”, para a elaboração de novos processos de agendamento de exames médicos periódicos.

Com o objetivo de identificar a relevância do produto implantado no Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), foram apresentados relatórios elaborados pelos diretores envolvidos nas atividades. Esses documentos destacaram mudanças significativas na realização dos exames periódicos no Hospital Geral de Vila Penteado, além de evidenciarem o impacto positivo gerado pelo serviço.

Do ponto de vista do Diretor Técnico de Saúde, este trabalho foi desenvolvido, inserido e atualmente está em uso no Hospital Geral de Vila Penteado, consolidando-se como uma ferramenta importante para conscientizar sobre a realização do exame médico periódico. O Diretor também destaca que as novas ações em andamento são

fundamentais para a prevenção e o diagnóstico precoce de doenças ocupacionais entre servidores e colaboradores da instituição, abrangendo tanto aspectos físicos quanto mentais, contribuindo assim para a redução do absenteísmo na Unidade.

O Diretor Técnico de Saúde destacou que a utilização do fluxograma para o agendamento de exames periódicos trouxe uma série de benefícios que impactaram diretamente a qualidade e a eficiência do trabalho da equipe. Entre os principais avanços, estão a melhora nos resultados operacionais, na satisfação dos funcionários, no monitoramento e controle dos processos, na comunicação interna, na avaliação de desempenho, na implementação de inovações e nas ações de melhoria contínua

O Diretor Técnico de Saúde, Sr. Sérgio Fernando de Souza, destaca como principal elemento da implantação do produto deste estudo o fato de proporcionar aos colaboradores e servidores da instituição um atendimento com uma orientação médica mais eficaz, com solicitação de exames e acompanhamento médico, entre outras especialidades existentes juntamente com a equipe de saúde.

A Diretora Técnica I corrobora o posicionamento do Diretor Técnico de Saúde ao afirmar que o produto desenvolvido proporcionou ganho para a Unidade e para todos os colaboradores e servidores que desenvolvem suas atividades, pois eles podem cuidar de sua saúde, seja ela física ou emocional, para que eles possam cuidar dos nossos pacientes. Tudo isso impacta na melhoria da qualidade e eficiência do atendimento aos pacientes.

Conforme relatado pelos gestores do exame médico periódico no Hospital Geral de Vila Penteado, a implantação do fluxograma para agendamento foi de grande importância para a organização e eficiência dos processos de saúde no hospital. Constatou-se benefícios tanto para os profissionais de saúde quanto para os pacientes, além de permitir uma visualização clara de todas as etapas envolvidas na marcação. Possibilita-se, então, um controle rigoroso sobre o andamento dos exames médicos periódicos, acompanhamento dos exames agendados e aqueles que foram realizados. Tal medida permite um melhor gerenciamento do processo, maior transparência e facilidade de acompanhamento, junto da supervisão dos gestores.

O relato dos gestores responsáveis posiciona o produto, que já está implantado e apresentando resultados positivos como uma ferramenta que resultou em impacto afirmativo no processo de gestão e, principalmente, impactou na melhoria da saúde dos funcionários. Adicionalmente, sugere-se que futuros pesquisadores façam a validação do produto técnico elaborado e implementado neste estudo.

Os gestores indicam que o produto, apesar de ser elaborado no contexto do Hospital Geral de Vila Penteadó, pode ser aplicado em outros hospitais públicos e em particulares, pois possui características que ensinam como deve se realizar tanto a implantação como o desenvolvimento das ações de gestão de exames médicos periódicos.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo geral elaborar e implementar um produto técnico destinado a ampliar a adesão aos exames periódicos de funcionários de um hospital público, atuando como um elemento de ensino para os gestores.

Nesse sentido, a implantação do novo modelo de agendamento de exames periódicos na instituição representou um avanço significativo na gestão da saúde ocupacional. O produto está sendo utilizado no Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) do Hospital Geral de Vila Penteadado (HGVP), demonstrando funcionalidade, eficiência e adesão por parte da equipe. Sua implementação mostrou ser viável dentro da realidade hospitalar e alinhada às necessidades dos trabalhadores e da gestão.

Além de estar em funcionamento, o modelo apresenta potencial de replicabilidade em outras instituições públicas de saúde ou serviços que tenham interesse em aprimorar o cuidado preventivo com seus funcionários. Sua estrutura pode ser adaptada conforme a demanda de cada local, mantendo o foco na otimização dos processos, no acesso facilitado aos exames e na valorização da saúde do trabalhador como parte fundamental do funcionamento do sistema.

Espera-se que, com a continuidade da realização regular de exames periódicos, o HGVP permaneça impactando positivamente a saúde de seus funcionários, prevenindo doenças ocupacionais, reduzindo afastamentos e promovendo um ambiente de trabalho mais seguro e saudável. Esses efeitos contribuem diretamente para o aumento da produtividade, a melhoria na qualidade do atendimento aos pacientes e a redução de custos com tratamentos e licenças médicas. Ao mesmo tempo, fortalecem a gestão institucional e influenciam afirmativamente a percepção coletiva dos trabalhadores sobre o ambiente organizacional.

A experiência do HGVP se apresenta como um exemplo prático e bem-sucedido de como a integração entre planejamento, tecnologia e compromisso institucional pode transformar a realidade de um serviço. Desta forma, a combinação de gestão eficiente, conscientização contínua dos trabalhadores e comprometimento da liderança institucional com a saúde ocupacional são primordiais para a continuidade do produto técnico elaborado.

Com base nessa vivência, reforça-se a importância da atuação proativa do SESMT e do envolvimento da liderança na construção de uma cultura voltada à prevenção e ao bem-estar. A disseminação desse modelo pode contribuir para uma mudança significativa na forma como a saúde do trabalhador é tratada em outros contextos hospitalares.

REFERÊNCIAS

- ABESO. **Diretrizes brasileiras sobre obesidade**. São Paulo: Associação Brasileira para o Estudo da Obesidade da Síndrome Metabólica, 2016.
- ALMEIDA, F. S.; MORRONE, L. C.; RIBEIRO, K. B. Tendências na incidência e mortalidade por acidentes de trabalho no Brasil, 1998 a 2008. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 30, p. 1957-1964, 2014.
- ANDRADE, C. C.; HOLANDA, A. F. **Sentidos da psicoterapia: teoria e prática da Gestalt Terapia**. Curitiba: Juruá, 2019.
- ANTÃO, H. S.; SACADURA-LEITE, E.; JO, M.; RELVAS, R.; SERRANHEIRA, F. A violência no local de trabalho em instituições de saúde: um estudo monocêntrico sobre causas, consequências e estratégias de prevenção. **Acta Médica Portuguesa**, v. 33, n. 1, p. 31-37, jan. 2020.
- ASSUNÇÃO, A. A.; ABREU, M. N. S. Factor associated with self-reported work-related musculoskeletal disorders in Brazilian adults. **Revista de Saúde Pública**, v. 51, n. 1, p. 1s-10s, 2017.
- BAPTISTA, S. C. P. D.; JULIANI, C. M. C. M.; LIMA, S. G. S.; MARTIN, L. B.; SILVA, K. A. B. D.; CIRNE, M. R. O absenteísmo dos pacientes em consultas ambulatoriais: revisão integrativa da literatura. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 55, p. e20200380, 2021.
- BELTRAME, S. M.; OLIVEIRA, A. E.; SANTOS, M. A. B. D.; SANTOS, E. T. Absenteísmo de usuários como fator de desperdício: desafio para sustentabilidade em sistema universal de saúde. **Saúde em Debate**, v. 43, n. 123, p. 1015-1030, 2019.
- BÍBLIA. **Bíblia Sagrada**. Tradução de João Ferreira de Almeida. 2. ed. Rio de Janeiro: Imprensa Bíblica Brasileira, 1989.
- BITTENCOURT, R. J.; ALONSO, R. S.; RODRIGUES, I. B.; MACEDO, E.; SILVA, C. C.; OLIVEIRA, L. V. Gestão de filas para cirurgias eletivas: overview de revisões sistemáticas. **Brasília Med**, v. 57, p. 30-42, 2020.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil: 1988 – Texto Constitucional de 5 de outubro de 1988 com as alterações adotadas pelas Emendas Constitucionais de n. 1 de 1992 a 46, de 2005, e pelas Emendas Constitucionais de Revisão de n. 1 a 6, de 1994**. 25. ed. Brasília: Câmara dos Deputados, Coordenação de Publicações, 2005.
- BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. Disponível em: www.mds.gov.br/webarquivos/legislacao/seguranca_alimentar/_doc/leis/1988/Lei%20-%20Os%20indios%20na%20Constituicao%20Federal%20de%201988.pdf. Acesso em: 8 fev. 2025.
- BRASIL. **Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os**

serviços de saúde. Brasília: Ministério da Saúde do Brasil, 2001. 580 p. (Série A. Normas e Manuais Técnicos, n. 114).

BRASIL. Portaria n. 3.214, de 08 de junho de 1978. Aprova as Normas Regulamentadoras - NR - do Capítulo V, Título II, da Consolidação das Leis do Trabalho, relativas à Segurança e Medicina do Trabalho. **Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região**. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=309173&filenome=. Acesso em: 24 jul. 2023.

BRASIL. Portaria n. 485, de 11 de novembro de 2005. Aprova a Norma Regulamentadora n. 32 - Segurança e Saúde no Trabalho em Estabelecimentos de Saúde. **Diário Oficial da União**, 16 nov. 2005, Seção 1. Brasília: Ministério do Trabalho e Emprego, Gabinete do Ministro, 2005.

BRYNDIN, E.; BRYNDINA, I. Natural science approach to determination of health and formation of healthy lifestyle. **Acta Scientific Medical Sciences Journal**, v. 3, n. 1, p. 26-37, 2019.

BUSCH, M.; MORETTI, F.; TRAVAINI, G.; WU, A. W.; RIMONDINI, M. Humanization of care: Key elements identified by patients, caregivers, and healthcare providers. A systematic review. **The Patient-Patient-Centered Outcomes Research**, v. 12, p. 461-474, 2019.

BUSS, P. M.; HARTZ, Z. M. D. A.; PINTO, L. F.; ROCHA, C. M. F. Promoção da saúde e qualidade de vida: uma perspectiva histórica ao longo dos últimos 40 anos (1980-2020). **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 25, n. 12, p. 4723-4735, 2020.

CARCILLO, S.; HIJZEN, A.; THEWISSEN, S. The limitations of overtime limits to reduce long working hours: Evidence from the 2018 to 2021 working time reform in Korea. **British Journal of Industrial Relations**, v. 62, n. 1, p. 98-126, 2024.

DE CARVALHO, G. M. **Enfermagem do trabalho**: histórico da saúde ocupacional. 2. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2014.

DONABEDIAN, A. Avaliar a qualidade da assistência médica. **O fundo memorial Milbank trimestralmente**, v. 3, p. 166-206, 1966.

DONABEDIAN, A. The seven pillars of quality. **Archives of Pathology & Laboratory Medicine**, v. 114, n. 11, p. 1115-1118, 1990.

DONATO, T. A. A.; SILVA, R. M. A.; ANDRADE, A. C. D. S.; KOCHERGIN, C. N.; MEDEIROS, D. S. D.; SOARES, D. A.; BEZERRA, V. M. Exame ocupacional periódico: oportunidade de diagnóstico e monitoramento de doença crônica não transmissível em homens. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 37, p. e00298320, 2021.

FARIAS, C. M. L.; ESPOSTI, C. D.; OLIVEIRA, A. E.; LEAL, M. L.; SANTOS, E. T. Absenteísmo de usuários no sistema de saúde brasileiro: análise na perspectiva de Ronald Max Andersen. **Conjecturas**, v. 22, n. 7, p. 285-304, 2022.

FARIAS, C. M. L.; GIOVANELLA, L.; OLIVEIRA, A. E.; SANTOS, E. T. D. Tempo de

espera e absenteísmo na atenção especializada: um desafio para os sistemas universais de saúde. **Saúde em Debate**, v. 43, n. spe5, p. 190-204, 2019.

GADELHA, C. A. G.; TEMPORÃO, J. G. Desenvolvimento, Inovação e Saúde: a perspectiva teórica e política do Complexo Econômico-Industrial da Saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 23, p. 1891-1902, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/141381232018236.06482018>. Acesso em: 26 de Janeiro de 2025.

GIORGI, A.; SOUZA, D. **Método fenomenológico de investigação em psicologia**. Lisboa: Fim do Século, 2010.

GOMEZ, C. M; VASCONCELLOS, L. C. F.; MACHADO, J. M. H. Saúde do trabalhador: aspectos históricos, avanços e desafios no Sistema Único de Saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 23, p. 1963-1970, 2018.

GUOLO, C. E.; OGATA, A. J. N. Aplicação do instrumento CDC Health Scorecard em um hospital de grande porte para identificação das estratégias de saúde do trabalhador. **Revista de Administração em Saúde**, v. 21, n. 82, 2021.

HOLANDA, A. F. Fenomenologia e psicologia: diálogos e interlocuções. **Revista da Abordagem Gestáltica**, v. 15, n. 2, p. 87-92, 2009.

JARAMILLO, M. I. S.; CALDERON, M. C. Y.; MALAGÓN-Londoño, G. **Gestão hospitalar para uma administração eficaz**. 4. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2019.

LEMOS, A. R. B.; LEMOS, W. G. S. A necessidade de aplicação do exame ocupacional odontológico como meio de garantir a proteção à saúde do trabalhador. **Revista do Direito do Trabalho e Meio Ambiente do Trabalho**, v. 2, n. 2, p. 01-18, 2016.

LIMA, E. P.; ASSUNÇÃO A. A. Prevalência e fatores associados ao transtorno de estresse pós-traumático (TEPT) em profissionais de emergências: uma revisão sistemática da literatura. **Revista Brasileira de Epidemiologia**, v. 14, n. 2, p. 217-230, 2011.

LIMA, F. A. O. **Afastamento do trabalho a partir do Sistema de Informação em Saúde no contexto de uma Instituição Federal de Ensino Superior**. 2017. 95 f. Dissertação (Mestrado em Gestão de Processos Institucionais) – Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2017.

LIMA, W. E. **Exame médico periódico de saúde**. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013.

LIRA, V. T. P.; PINTO, V. C.; CAMPOS, B. S. O. O processo ensino-aprendizagem em tempos de virtualidade: uma pesquisa fenomenológica. **Revista FAFIRE**, v. 14, n. 1, p. 06-22, 2021.

LOPES, S. V.; SILVA, M. C. Estresse ocupacional e fatores associados em servidores públicos de uma universidade federal do sul do Brasil. **Ciência e Saúde Coletiva**, v. 23, n. 11, p. 3869-3880, nov. 2018.

MACHADO, C.; SOUZA, M.T.S. A incorporação da gestão ambiental na estrutura organizacional. **Análise – Revista de Administração da PUCRS**, v. 23, n. 2, p. 140-154, 2012.

MAGALHÃES, L. M. C. A. **Indicadores de saúde do trabalhador**: um estudo com foco na Perícia oficial e exame médico periódico. 2017. Dissertação de Mestrado (Mestrado em Saúde Coletiva) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/23927>. Acesso em: 14 abr. 2024.

MALACHIAS, M. V. B. 7ª Diretriz brasileira de hipertensão arterial: apresentação. **Arquivos brasileiros de cardiologia**, v. 107, p. XV-XIX, 2016.

MARINHO, A.; OCKÉ-REIS, C. O. **SUS**: o debate em torno da eficiência. Rio de Janeiro: SciELO-Editora FIOCRUZ, 2022.

MARTINS, M. A. Recuperado Check-up do check-up. **Revista de Associação Médica Brasileira**, v. 3, n. 51, 2005.

MATOS, C. R.; COSTA, C. E.; SANTOS, A. S. D.; OLIVEIRA, M. M.; SALGADO, J. V. V. Indicadores de acesso nos serviços de reabilitação física das desordens musculoesqueléticas em Belo Horizonte (MG). **Fisioterapia e Pesquisa**, v. 29, n. 4, p. 436-441, 2022.

MELO, M. V.; CARNUT, L.; MENDES, A. Relação entre cumprimento das metas dos contratos de gestão e qualidade da atenção à saúde: uma revisão integrativa. **Saúde em Debate**, v. 45, p. 1140-1164, 2021.

MENDES, E. A. **Os exames periódicos de saúde sob a perspectiva da saúde do trabalhador**: a experiência de uma unidade federal de produção de imunobiológicos. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública), 2016.

MENDES, R. **Patologia do trabalho**. São Paulo: Atenheu, 2014.

MENDES, R.; DIAS, E. C. Da medicina do trabalho à saúde do trabalhador. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 25, n. 5, p. 341-349, 1991.

MENDES, R.; WAISSMANN, W. Aspectos históricos da patologia do trabalho. *In*: MENDES, R. (org.). **Patologia do trabalho**. 3. ed. São Paulo: Editora Atheneu, 2013. v. 1, p. 4-48.

MULATINHO, L. M. **Análise do sistema de gestão em segurança e saúde no ambiente de trabalho em uma instituição hospitalar**. 2001. 155 f. Dissertação (Mestrado) – Curso de Programa Regional de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente, Fundação do Ensino Superior de Olinda, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2001.

OMS. Organização Mundial da Saúde. **Constituição da Organização Mundial da Saúde**. Documentos básicos, suplemento da 45ª edição, out. 2006. Disponível em: <https://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd48/basic-documents-48th-editionspt.pdf>. Acesso em: 24 jul. 2023.

OPAS. Organização Pan-Americana da Saúde Brasil. **10 principais causas de morte no mundo**. 2018. Disponível em: https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=5638:10-principais-causas-de-morte-no-mundo&Itemid=0.

PAIVA, C. H. A.; TEIXEIRA, L. A. Reforma sanitária e a criação do Sistema Único de Saúde: notas sobre contextos e autores. **História, Ciências, Saúde – Manguinhos**, v. 21, n. 1, p. 15-35, 2015.

PEREIRA, É. F.; TEIXEIRA, C. S.; SANTOS, A. Qualidade de vida: abordagens, conceitos e avaliação. **Revista brasileira de educação física e esporte**, v. 26, p. 241-250, 2012.

PRADO, C. E. P. Estresse ocupacional: causas e consequências. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, v. 14, n. 3, p. 285-289, 2016.

RASTEIRO, M. Enfermagem do trabalho: Uma especialidade. **Acontece Enfermagem**, v. 1, p. 30-31, 2001.

RIBEIRO, K. D. **Galáxia de distinções**: A complexidade da judicialização da saúde nos tribunais. São Paulo: Editora CRV, 2022.

RODRIGUES, A. V. **Exame médico periódico e qualidade de vida no trabalho no serviço público federal**. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade de Brasília, Brasília, 2006.

RODRIGUES, M. V. **Qualidade e acreditação em saúde**. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2016.

RUIDIAZ-GÓMEZ, K. S.; CACANTE-CABALLERO, J. V. Desenvolvimento histórico do conceito de Qualidade de Vida: uma revisão da literatura. **Revista Ciencia y cuidado**, v. 18, n. 3, p. 86-99, 2021.

SAMPAIO, A. S.; MACHADO JÚNIOR, C. M.; DOMINATO, J. A. A.; OLIVEIRA, L. C. A Article to reduce the adverse event reporting time in the development of vaccines. **Revista de Atenção à Saúde**, v. 19, n. 68, p. 177-191, 2021.

SANTOS, A. M. F. F. **Diagnóstico situacional dos servidores que não realizam os exames médicos periódicos em uma Universidade Pública**. 2020. Dissertação (Mestrado em Práticas de Saúde e Educação) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/30946>. Acesso em: 14 abr. 2024.

SANTOS, C. V. C. **A prática interdisciplinar na vigilância em saúde do**

trabalhador no Amazonas: percepções de uma equipe de saúde do trabalhador. 2014. 96 f. Dissertação (Mestrado) – Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro, 2014.

SANTOS, F. P.; MERHY, E. E. A regulação pública da saúde no Estado brasileiro: uma revisão. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, v. 10, p. 25-41, 2006.

SEIDL, E. M. F.; ZANNON, C. M. L. C. Qualidade de vida e saúde: aspectos conceituais e metodológicos. **Cadernos de saúde pública**, v. 20, n. 2, p. 580-588, 2004.

SILVA, A.; MACHADO JUNIOR, C.; MARTINIANO, M. L. G.; SILVA BARRETO, L. K.; PORTELLA, D. L. ESTADO DA ARTE SOBRE ACREDITAÇÃO HOSPITALAR NO BRASIL: um ensaio teórico apoiando o ensino. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 14, n. 10, p. 16756-16768, 2023.

SILVA, P. S. C. Programas de promoção da saúde do trabalhador e suas influências: uma revisão de literatura. **Revista Eletrônica Gestão & Saúde**, v. 5, n. 2, p. 727752, fev. 2014.

SILVA, V. R. F.; MAYWORM, P. B.; MARQUES, G. M. A importância do gerenciamento de resíduos de serviços de saúde: atuação do enfermeiro-The importance of health services waste management: nurse's performance. **Revista Eletrônica de Ciência, Tecnologia e Inovação em Saúde**, v. 1, p. 25-35, 2020.

SILVEIRA, G. S.; FERREIRA, P. R.; SILVEIRA, D. S.; SIQUEIRA, F. C. V. Prevalência de absenteísmo em consultas médicas em unidade básica de saúde do sul do Brasil. **Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade**, v. 13, n. 40, p. 1-7, 2018.

SMITH, H.; BRUNET, N.; TESSIER, A.; BOUSHEY, R.; KUZIEMSKY, C. Barriers to colonoscopy in remote northern Canada: an analysis of cancellations. **International Journal of Circumpolar Health**, v. 79, n. 1, p. 1816678, 2020.

SOUZA, C. C.; JESUS, É. S.; BARRETO, G. M. N. Auditoria de Enfermagem e sua Importância para Gestão de Qualidade no Serviço de Saúde. **Epitaya E-books**, v. 1, n. 1, p. 153-165, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.47879/ed.ep.2022380p153>.

SOUZA, T. E. M.; MACHADO JÚNIOR, C.; OLIVEIRA TRIGUEIRO, E. S.; SANDES-GUIMARÃES, L. V. Ouvidoria do SUS: aprendizado para a melhoria nos Serviços de Saúde. **Caderno Pedagógico**, v. 21, n. 10, p. e9874-e9874, 2024.

TEIXEIRA, C.; SCHULTZ, S.; BOLDO, R. Exame periódico de saúde: Evidências e recomendações. **Clinical and Biomedical Research**, v. 43, n. 3, 2023.

TELLA, M.; ROMEO, A.; BENFANTE, A.; CASTELLI, L. Mental health of healthcare workers during the COVID-19 pandemic in Italy. **Journal of evaluation in clinical practice**, v. 26, n. 6, p. 1583-1587, 2020.

TONIASSO, S. C., C. **Proposta para gerenciamento da qualidade do exame**

médico periódico do serviço de medicina ocupacional do Hospital de Clínicas de Porto. 2020. Dissertação (Mestrado Profissional em Pesquisa Clínica) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2020. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/213422/001117638.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 14 de abr. 2024.

TONIASSO, S. C. C.; BRUM, M. C. B.; HIRAKATA, V. N.; SCHLATTER, R. P. Gerenciamento da qualidade do exame médico periódico de um hospital universitário sob a perspectiva do trabalhador. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, v. 20, n. 2, p. 222-230, 2022.

TSAI, W. C.; LEE, W. C.; CHIANG, S. C.; CHEN, Y. C.; CHEN, T. J. Factors of missed appointments at an academic medical center in Taiwan. **Journal of the Chinese Medical Association**, v. 82, n. 5, p. 436-442, 2019.

VELOSO, C. F.; BAZANINI, R.; MAHADO JÚNIOR, C.; ADRA, R. D. Redes de serviços hospitalares: governança como prática de controle e regulação dos processos burocráticos. **Revista Gestão Organizacional**, v. 15, n. 2, p. 212-233, 2022.

VIZHEH, M.; QORBANI, M.; ARZAGHI, S. M.; MUHIDIN, S.; JAVANMARD, Z.; ESMAEILI, M. The mental health of healthcare workers in the COVID-19 pandemic: A systematic review. **Journal of Diabetes & Metabolic Disorders**, v. 19, p. 19671978, 2020.

ANEXO A – Parecer do Comitê Ético de Pesquisa (CEP)



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: GESTÃO DE AGENDAMENTO DOS EXAMES PERIÓDICOS NO HOSPITAL GERAL "DR JOSÉ PANGELLA" DE VILA PENTEADO

Pesquisador: GLAUCIA CRISTINI DOS SANTOS CUNHA LIMA

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 79925324.2.0000.5510

Instituição Proponente: Universidade Municipal de São Caetano do Sul

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 6.900.757

Apresentação do Projeto:

As informações elencadas nos campos *Apresentação do projeto*, *Objetivo da pesquisa* e *Avaliação dos riscos e benefícios* foram retiradas do arquivo *Informações Básicas da Pesquisa (PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2333509.pdf)* de 16/05/2024 e/ou Projeto Detalhado (*PlataformaBrasilGlauciaSalvoParaPlataforma.docx*) de 30/04/2024.

Introdução:

De acordo com o Ministério da Saúde (MS), considera-se trabalhador todo indivíduo que desempenha atividades no mercado de trabalho, visando seu próprio sustento e de seus dependentes (Brasil, 2001). A saúde do trabalhador é um componente integrante na saúde pública e engloba riscos assistenciais e ocupacionais, os quais podem impactar na capacidade laboral, demandando a estabelecimento de correlações entre trabalho e saúde. As condições organizacionais, tecnológicas, sociais juntamente com os fatores de riscos ocupacionais, são determinantes para saúde do trabalhador no ambiente de trabalho, exigindo mudanças nos processos laborais para promover e proteger sua saúde trabalhador (Brasil, 2001). No Brasil todas as questões relacionadas ao trabalho são conduzidas pelo Ministério do trabalho, que tem o papel de controlar e intervir, em nome do governo, nas relações entre capital e trabalho (Mendes, 2014). Após a criação do Ministério do Trabalho, foi estabelecida uma legislação voltada a saúde do trabalhador, que em consonância com a definição da

Endereço: Rua Santo Antônio, 50, 2º andar.

Bairro: Centro

CEP: 09.521-160

UF: SP

Município: SAO CAETANO DO SUL

Telefone: (11)4239-3282

Fax: (11)4221-9888

E-mail: cep@online.uscs.edu.br



Continuação do Parecer 6.900.757

Página 01 de

Organização Mundial da Saúde, reconhece a saúde como um estado de bem-estar físico, mental e social e não apenas a ausência de doença (OMS, 2006). O trabalho é reconhecido como determinante social que impacta a saúde do trabalhador, influenciando suas condições de vida e podendo ocasionar o surgimento de doenças. As doenças relacionadas ao trabalho frequentemente têm suas causas associadas a diversos fatores, sendo o trabalho o principal determinante do adoecimento (Tonjasso, 2020). O Hospital Geral de Vila Penteadado é um complexo hospitalar público, na zona norte de São Paulo, que foi fundado em 1990 com o propósito de fornecer atendimento de urgência e emergência em diversas áreas médicas. Parte do programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar do Ministério da Saúde, o Hospital Geral de Vila Penteadado é hoje uma referência entre as unidades de saúde pública de São Paulo, com a missão de oferecer assistência médico-hospitalar de qualidade, além de promover capacitação técnica e pesquisa. Atualmente o Hospital Geral de Vila Penteadado (HGVP) possui 191 leitos de internação e oferece atendimento de urgência e emergência em diversas especialidades médicas, bem como atividades no Serviço de Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT). O SESMT existente há 31 anos no HGVP e posiciona-se como responsável pela gestão da saúde e segurança dos funcionários, no local de trabalho. O SESMT é composto por uma equipe multidisciplinar, que oferece atendimento nas áreas de odontologia, ginecologia, medicina do trabalho, clínica médica e nutrição, com o objetivo de promover a saúde e segurança dos funcionários no ambiente laboral. A Medicina do Trabalho é um serviço médico organizado nos locais de trabalho, criada para garantir a proteção dos trabalhadores, contribuindo para adaptação às suas aptidões e garantindo seu bem-estar físico e mental (Mendes; Dias, 1991). No Brasil, a regulamentação da medicina do trabalho foi estabelecida em 1978 pela Portaria nº 3.214, que aprova as Normas Regulamentadoras (NRs) do Ministério do Trabalho e Emprego (Brasil, 1978). Entre as NRs, a norma Regulamentadora 4 (NR-4), determina que as empresas devem manter o SESMT, com o objetivo de promover saúde e proteger a integridade do trabalhador no local de trabalho (Rodrigues et al., 2016). Já a NR-7 estabelece que é responsabilidade das empresas implementar o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), com objetivo de prevenir, rastrear e diagnosticar agravos à saúde relacionados ao trabalho, além de realizar exames periódicos obrigatórios (Brasil, 1978). O exame periódico é fundamental para saúde do funcionário, pois identifica o surgimento de doenças laborais progressivas, permitindo a adoção de medidas para preservar a saúde do trabalhador e garantir a continuidade de suas funções, promovendo seu bem-estar. Isto ocorre, pois o Estado tem como dever garantir a saúde do trabalhador proporcionando

Endereço:	Rua Santo Antônio, 50, 2º andar.		
Bairro:	Centro	CEP:	09.521-160
UF:	SP	Município:	SAO CAETANO DO SUL
Telefone:	(11)4239-3282	Fax:	(11)4221-9888
		E-mail:	cep@online.uscs.edu.br



Continuação do Parecer 6.900.757

Página 02 de

acompanhamento contínuo, tanto preventivo, quanto curativo por meio do sistema único de saúde. A segurança e a saúde no ambiente de trabalho são estabelecidas através da atuação de gestores do serviço de saúde ocupacional e da empresa, que promovem ações de promoção da saúde, prevenção de doenças e incentivam ao autocuidado por parte do trabalhador (Jaramillo; Calderon, 2019). O exame periódico é um processo que contribui para a saúde do trabalhador, justificando a implementação de padrões de qualidade. A implantação de sistemas de qualidade na saúde. Na América Latina, o exame periódico, surgiu por volta de 1990 com apoio da Organização Pan-americana de Saúde (OPAS), que incentivou o desenvolvimento de processos de avaliação dos serviços de saúde, principalmente nos hospitais (Rodrigues et al., 2016). A avaliação da qualidade hospitalar trabalha com a metodologia de acreditação, visando garantir a excelência dos procedimentos médicos e a segurança na prestação de serviços. Dessa forma, o sistema de qualidade na saúde beneficia o trabalhador e as empresas, atendendo às necessidades de ambos (Jaramillo; Calderon, 2019). O SESMT, ao longo dos anos, estabeleceu como rotina o envio de memorandos mensais às chefias, informando os nomes dos funcionários e as datas de vencimento dos exames periódicos, e desta forma, caberia a cada funcionário realizar seu agendamento. No entanto, foi observado que esse sistema de agendamento apresentava diversas irregularidades, como a deficiência na promoção da saúde e qualidade de vida, falhas de comunicação e falta de conscientização sobre a importância dos exames periódicos. Diante desta realidade, atualmente está sendo proposto um novo modelo de agendamento mais eficaz que envolve a enfermeira do SESMT no processo de agendamento junto aos funcionários nas unidades de trabalho, visando conscientizá-los sobre a importância desse procedimento e sistematizar o processo desde o agendamento até a realização do exame periódico.

Hipótese:

A implementação de um sistema de agendamento para exames periódicos pode aumentar a eficiência do processo, agilizando a marcação dos exames conforme a disponibilidade dos funcionários e melhorando a adesão dos funcionários ao programa de saúde (SESMT). Deste modo, através da criação de um sistema de agendamento baseado em um fluxograma poderá resultar em um aumento da precisão das consultas agendadas, melhoria na comunicação entre funcionários e setor responsável (SESMT) e realização efetiva dos exames periódicos dos funcionários desta Instituição. As consultas marcadas antecipadamente são vistas como um problema crônico no

Endereço:	Rua Santo Antônio, 50, 2º andar.		
Bairro:	Centro	CEP:	09.521-160
UF:	SP	Município:	SAO CAETANO DO SUL
Telefone:	(11)4239-3282	Fax:	(11)4221-9888
		E-mail:	cep@online.uscs.edu.br



Continuação do Parecer: 6.900.757

Página 03 de

sistema de saúde. O absenteísmo tem sido um desafio significativo e permanente na saúde pública do Brasil (Oleskoviczet et al., 2014)

Metodologia Proposta:

Trata-se de uma pesquisa descritiva, qualitativa, realizada em um hospital público do Estado de São Paulo Hospital Geral de Vila Pentead. O estudo realizou um levantamento bibliográfico a respeito da temática, com o intuito de identificar os fatores que influenciam o agendamento realizado pelo funcionário e todo o processo de execução do atendimento. Técnicas para coleta de Dados: A) Entrevista semiestruturada Elaborou-se um questionário com sete questões que será aplicado a dez funcionários que não realizaram o exame periódico (considerando o ciclo o ano de 2023), com objetivo de detectar, o grau de conhecimento do funcionário, quanto a importância do exame; A entrevista será realizada no mês de junho/2024. Vale destacar, que a pesquisa não apontará o nome do funcionário entrevistado, garantido o anonimato. Os participantes terão uma contribuição anônima e voluntária, sendo-lhes exigido o SIM (aceito participar) ou NÃO (não aceito participar) da pesquisa no termo de Consentimento Livre Esclarecimento (TCE) que será entregue no momento da entrevista, caso aceite participar. Após a aprovação do comitê de Ética, será realizado o contato com os funcionários, com o intuito de realizar o agendamento da entrevista, informando o objetivo da pesquisa e a importância de responder o questionário, deixando claro o anonimato das informações e a identificação dos participantes. B) Pesquisa Documental - Para execução da análise dos dados de agendamento será colhida informações, de memorandos encaminhados aos departamentos (lista dos funcionários a realizar o exame periódico), dos relatórios internos contendo informações dos exames periódicos (relatório mensal) e da planilha de controle de realização do exame periódico (informa o volume de ausência nas consultas agendadas). Protocolo este que possibilitará a identificação dos funcionários que não realizaram o exame periódico. Metodologia de Análise de Dados:

Os dados serão analisados através da estatística do questionário, de acordo com as respostas dos funcionários.

Nº Participantes: 10.

Critério de Inclusão:

Será realizado o levantamento junto a dez funcionários que não realizaram o exame periódico até a data da aplicação do questionário e que concordarem em participar da pesquisa e

Endereço:	Rua Santo Antônio, 50, 2º andar.		
Bairro:	Centro	CEP:	09.521-160
UF:	SP	Município:	SAO CAETANO DO SUL
Telefone:	(11)4239-3282	Fax:	(11)4221-9888
E-mail:	cep@online.uscs.edu.br		



Continuação do Parecer: 6.900.757

Página 04 de

"ACEITE" ao TCLE.

Critério de Exclusão:

Funcionários que se recusarem a "NÃO aceite" do TCLE e funcionários que se recusarem a participar da pesquisa. Adicionalmente os funcionários com menos de um ano de atuação profissional no Hospital Geral de Vila Penteadado, não participaram da pesquisa.

Início da Coleta de dados: 03/06/2024 Término do Estudo: 06/09/2024

Objetivo da Pesquisa:

São objetivos primários do protocolo

Intensificar a adesão aos exames periódicos dos funcionários no Hospital Geral de Vila Penteadado. Objetivo

São objetivos secundários do protocolo:

Reduzir o índice de absenteísmo no exame periódico. Aprimorar um sistema de gestão de agendamento.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

Esta pesquisa possui riscos mínimos, no que se refere aos participantes se sentirem desconfortável e ou constrangido em responder ao questionário. Para estes funcionários está facultada a possibilidade de para a entrevista, na eventualidade de desconforto em apresentar a resposta solicitada pelo entrevistador.

Benefícios:

O benefício será a divulgação dos resultados desta pesquisa, bem como a criação de um fluxograma, que contribua para um agendamento eficaz e a realização do exame periódico. A redução do absenteísmo nos exames periódicos possui potencial de melhorar a prevenção na saúde dos funcionários.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Projeto de Pesquisa apresentado ao Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional Inovação no Ensino Superior em Saúde da Universidade Municipal de São Caetano do Sul sob orientação da Prof. Dr. Celso Machado Júnior, possuindo embasamento teórico para sua execução.

Endereço: Rua Santo Antônio, 50, 2º andar.

Bairro: Centro

CEP: 09.521-160

UF: SP

Município: SAO CAETANO DO SUL

Telefone: (11)4239-3282

Fax: (11)4221-9888

E-mail: cep@online.uscs.edu.br



Continuação do Parecer: 6.900.757

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Página 05 de

Vide item "Conclusões ou pendências e lista de inadequações".

Recomendações:

Vide item "Conclusões ou pendências e lista de inadequações."

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Trata-se de resposta ao parecer consubstanciado CEP nº 6.863.670 datado em 03/06/2024.

1. Quanto a Metodologia - não apresentar descrição detalhada dos métodos.(Norma Operacional CNS nº 001/2013 seção 3, item 3.4.1.1.8, que diz " Não apresentar descrição detalhada dos métodos e procedimentos justificados com base em fundamentação científica; a descrição da forma de abordagem ou plano de recrutamento dos possíveis métodos que afetem diretamente ou indiretamente os participantes da pesquisa, e que possam, de fato, ser significantes para a análise ética".

a) Local e tempo de aplicação do questionário - solicita-se ao pesquisador responsável incluir no ~~projeto detalhado~~ e no TCLE, preservando-se o sigilo e a confidencialidade do participante e dos dados coletados, além do risco de desconforto ao responder ao questionário.

RESPOSTA: Para tanto, será utilizado um questionário para coletar dados restritos ao interesse da pesquisa, com previsão de 10 minutos de duração e que será aplicado apenas uma única vez. O questionário será aplicado para 10 entrevistados que não realizaram o exame periódico (considerando o ciclo o ano de 2023), no setor do SESMT do Hospital Geral de Vila Penteado. A coleta dos dados será realizada em um ambiente confortável e acolhedor, fora do horário de expediente de trabalho, em momento sequencial a finalização da sua jornada de trabalho, neste sentido caso se sinta cansado ou com alguma restrição de tempo, lhe será facultado o direito de não participar da pesquisa. O acolhimento é reconhecer o outro e o que ele traz como legítima e singular necessidade de saúde.

ANÁLISE: PENDÊNCIA ATENDIDA

Endereço: Rua Santo Antônio, 50, 2º andar.

Bairro: Centro

CEP: 09.521-160

UF: SP

Município: SAO CAETANO DO SUL

Telefone: (11)4239-3282

Fax: (11)4221-9888

E-mail: cep@online.uscs.edu.br



Continuação do Parecer:6.900.757

b) Riscos da Pesquisa - solicita-se ao pesquisador responsável inserir tanto no projeto detalhado quanto no TCLE a apresentação das providências e cautelas a serem empregadas para evitar e/ou reduzir efeitos e condições que possam vir a causar algum dano ao/à participante da pesquisa, indicando de forma adequada de assistência imediata, integral e gratuita, sob a responsabilidade do/da pesquisadora responsável, conforme item II.22 da Resolução CNS nº 466, de 2012.

RESPOSTA: Este estudo apresenta riscos mínimos aos pacientes, como eventual desconforto ou

Página 06 de

constrangimento ao responder as questões solicitadas, caso isto ocorra poderemos esclarecer a situação e eliminar o desconforto, ou se desejar o paciente pode não mais participar da pesquisa. Para estes funcionários está facultada a possibilidade de parar a entrevista, na eventualidade de desconforto em apresentar a resposta solicitada pelo entrevistador. Sendo assim, deixaremos claro que os mesmos poderão retirar o consentimento e abandonar a pesquisa ou continuar participando em qualquer fase da pesquisa, sem prejuízo algum. Assim, a qualquer momento, antes, durante e depois da pesquisa, o senhor(a) poderá solicitar mais esclarecimentos, recusar-se ou desistir de participar sem ser prejudicado, penalizado ou responsabilizado de nenhuma forma.

ANÁLISE: PENDÊNCIA ATENDIDA

c) Resultados da Pesquisa - solicita-se ao pesquisador responsável inserir, no projeto detalhado e no TCLE a garantia do pesquisador de que os resultados do estudo serão divulgados para os participantes da pesquisa e para as instituições, onde os dados foram obtidos, ao término do estudo (Norma Operacional CNS nº 001, de 2013, item 3.4.1.14).

RESPOSTA: Os pesquisadores asseguram que os resultados da pesquisa serão divulgados a todos os participantes (atendendo o sigilo dos respondentes), ao final da pesquisa por meio do encaminhamento do material publicado ou por documento específico informando os resultados, caso o participe o solicite antes da conclusão da pesquisa. Também será realizada a entrega dos resultados da pesquisa ao Hospital Geral de Vila Penteados, neste caso o material será entregue em cópia impressa ao diretor Técnico e ao diretor de Recursos Humanos em reunião específica a ser agendada após a conclusão da pesquisa.

Endereço: Rua Santo Antônio, 50, 2º andar.

Bairro: Centro

CEP: 09.521-160

UF: SP

Município: SAO CAETANO DO SUL

Telefone: (11)4239-3282

Fax: (11)4221-9888

E-mail: cep@online.uscs.edu.br



Continuação do Parecer: 6.900.757

Reafirmamos, outrossim, nossa responsabilidade indelegável e intransferível, mantendo em arquivo todas as informações inerentes a presente pesquisa, respeitando a confidencialidade e sigilo das fichas correspondentes a cada sujeito incluído na pesquisa.

ANÁLISE: PENDÊNCIA ATENDIDA

d) **Segurança e Armazenamento dos Dados** - É de responsabilidade do pesquisador o ~~armazenamento adequado~~ dos dados coletados, bem como os procedimentos para assegurar o sigilo e a confidencialidade das informações do participante da pesquisa. Sendo assim, solicitam-se esclarecimentos acerca do armazenamento dos dados coletados no estudo, bem como quais procedimentos serão adotados para resguardar o sigilo e a confidencialidade das informações do participante da pesquisa (Carta Circular nº 1/2021-CONEP/SECNS/MS, item 3.1).

Página 07 de

Uma vez concluído o registro de consentimento e a coleta de dados, recomenda-se ao pesquisador responsável fazer o download dos dados coletados para um dispositivo eletrônico local, apagando todo e qualquer registro de qualquer plataforma virtual, ambiente compartilhado ou "nuvem". Sendo assim, ~~solicitase~~ esclarecimentos acerca do armazenamento dos dados e documentos do estudo, após o encerramento da coleta (Carta Circular nº 1/2021-CONEP/SECNS/MS, itens 3.2 e 3.3). - Solicita-se ao pesquisador inserir no projeto detalhado e no TCLE a informação de que todos os dados coletados nesta pesquisa ficarão armazenados em arquivo, físico ou digital, sob a guarda e responsabilidade do/a pesquisador(a), por um período mínimo de 5 anos após o término da pesquisa.

RESPOSTA: O Senhor(a) tem assegurado que todas as suas informações pessoais obtidas durante a pesquisa serão consideradas estritamente confidenciais e os registros e imagens estarão disponíveis apenas para os pesquisadores envolvidos no estudo. Os resultados obtidos nessa pesquisa poderão ser publicados única e exclusivamente com fins científicos, mas sua identidade será mantida em sigilo.

Cabe ressaltar que em relação a segurança e armazenamento de dados, que uma vez concluído o registro do consentimento e a coleta de dados, o pesquisador responsável irá fazer download dos dados coletados para

Endereço:	Rua Santo Antônia 50, 2º andar.
Bairro:	Centro
UF:	SP
Município:	SAO CAETANO DO SUL
CEP:	09.521-160
Telefone:	(11)4239-3282
Fax:	(11)4221-9888
E-mail:	cep@online.uscs.edu.br



Continuação do Parecer 6.900.757

um dispositivo eletrônico local, apagando todo e qualquer registro de qualquer plataforma virtual, ambiente compartilhado ou *“nuvem”*. Os dados coletados nesta pesquisa são de responsabilidade da pesquisadora e ficarão armazenados em arquivo físico e digital (computador pessoal, com backup e *Pen Drive* pessoal), sob guarda e responsabilidade da pesquisadora por um período mínimo de 5 anos após o término da pesquisa. Os registros físicos ficaram guardados na residência da pesquisadora em gaveta de sua mesa de trabalho, de uso exclusivo para esta finalidade, trancado a chaves. Assim, o material físico fica de acesso único e exclusivo da pesquisadora, sem acesso a outrem. Após a conclusão dos cinco anos de arquivamento o material será picotado e descartado em cinco diferentes embalagens de retenção de lixo, evitando assim qualquer uso indevido dele.

Os pesquisadores asseguram que os resultados da pesquisa serão divulgados a todos os participantes (atendendo o sigilo dos respondentes), ao final da pesquisa por meio do encaminhamento do material publicado ou por documento específico informando os resultados, caso o participe o solicite antes da conclusão da pesquisa. Também será realizada a entrega dos resultados da pesquisa ao Hospital Geral de Vila Penteadado, neste caso o material será entregue em cópia impressa ao diretor Técnico e ao diretor de Recursos Humanos em reunião específica a ser agendada após a conclusão da pesquisa.

Página 08 de

Reafirmamos, outrossim, nossa responsabilidade indelegável e intransferível, mantendo em arquivo todas as informações inerentes a presente pesquisa, respeitando a confidencialidade e sigilo das fichas correspondentes a cada sujeito incluído na pesquisa.

ANÁLISE: PENDÊNCIA ATENDIDA

2. Quanto ao TCLE - o TCLE deverá conter, obrigatoriamente: justificativa, os objetivos e os procedimentos que serão utilizados na pesquisa, com o detalhamento dos métodos a serem utilizados, informando a possibilidade de inclusão em grupo controle ou experimental, quando aplicável, de acordo com

Endereço: Rua Santo Antônio, 50, 2º andar.	
Bairro: Centro	CEP: 09.521-160
UF: SP	Município: SAO CAETANO DO SUL
Telefone: (11)4239-3282	Fax: (11)4221-9888 E-mail: cep@online.uscs.edu.br



Continuação do Parecer: 6.900.757

a Resolução CNS nº 466 de 2012, inciso VI.3, item a) - solicita-se adequação das informações ausentes, como detalhamento do questionário, local e tempo de aplicação e as garantias éticas para participação na pesquisa.

RESPOSTA: Esta pesquisa se justifica em decorrência da necessidade de se identificar os principais fatores associados aos índices de absenteísmo no exame periódico do Hospital Geral de Vila Penteado e assim analisar as causas e promover através ações de melhorias a redução do absenteísmo. Assim, a sua participação colabora com a pesquisa que apresenta como objetivo ζ intensificar a adesão aos exames periódicos dos funcionários no Hospital Geral de Vila Penteado. Para tanto, identifica-se como procedimento de coleta de dados a utilização de um questionário com questões restritas ao interesse da pesquisa, com previsão de 10 minutos de duração e que será aplicado apenas uma única vez. O questionário será aplicado para 10 entrevistados que não realizaram o exame periódico (considerando o ciclo o ano de 2023), no setor do SESMT do Hospital Geral de Vila Penteado. A coleta dos dados será realizada em um ambiente confortável e acolhedor, o entrevistado responderá ao questionário no período que antecede a realização da consulta para o Exame Periódico. Vale destacar que a realização da entrevista não interfere no protocolo e no tempo de realização do Exame Periódico, neste sentido caso se sinta cansado ou com alguma restrição de tempo, lhe será facultado o direito de não participar da pesquisa. O acolhimento é reconhecer o outro e o que ele traz como legítima e singular necessidade de saúde. Vale destacar, que a natureza desta pesquisa não demanda a necessidade de grupo de controle ou experimental.

ANÁLISE: PENDÊNCIA ATENDIDA

3. Quanto ao Cronograma - as datas do Cronograma para início da coleta de dados que consta do Projeto detalhado do Pesquisador, não pode ser antes da data de aprovação do CEP/CONEP. Solicita-se ao pesquisador responsável, inserir, no projeto detalhado, a duração total e as

Página 09 de

Endereço: Rua Santo Antônio, 50, 2º andar.
 Bairro: Centro CEP: 09.521-160
 UF: SP Município: SAO CAETANO DO SUL
 Telefone: (11)4239-3282 Fax: (11)4221-9888 E-mail: cep@online.uscs.edu.br



Continuação do Parecer 6.900.757

diferentes etapas da pesquisa, com compromisso explícito do pesquisador de que a pesquisa somente será iniciada com a data a partir da aprovação pelo Sistema CEP/CONEP (Norma Operacional CNS nº 001, de 2013, item 3.4.1.9). Solicita-se adequação das datas.

RESPOSTA: A entrevista será realizada no mês de outubro de 2024. O período de coleta de dados será desenvolvido em uma única etapa, entre o dia 1 e 20 de outubro. A coleta de dados será realizada apenas e somente após a aprovação realizada pelo Comitê de Ética e com o Parecer Aprovado em posse dos pesquisadores. Fica assim, expresso o compromisso explícito dos pesquisadores de que a pesquisa somente será iniciada na data proposta a partir da aprovação pelo Sistema CEP/CONEP (Norma Operacional CNS nº 001, de 2013, item 3.4.1.9).

ANÁLISE: PENDÊNCIA ATENDIDA

4. Quanto ao Projeto detalhado de Pesquisa e PB Informações Básicas da Pesquisa - solicita-se que as informações contidas nos documentos Projeto Detalhado e PB Informações Básicas da Pesquisa sejam atualizadas e adequadas de forma a não existir incoerências em seu conteúdo, principalmente, no que diz respeito às solicitações acima supracitadas.

RESPOSTA: As alterações processadas no Projeto Detalhado e no Termo de Consentimento e Livre Esclarecimento serão atualizadas na PB Informações Básicas da Pesquisa, no momento de submissão dos ajustes implementados.

ANÁLISE: PENDÊNCIA ATENDIDA

Considerações Finais a critério do CEP:

Diante do exposto, o Comitê de Ética em Pesquisa, o CEP-USCS, de acordo com as atribuições definidas na Resolução CNS nº 510, de 2016, na Resolução CNS nº 466, de 2012, e na Norma Operacional nº 001, de 2013, do CNS, manifesta-se pela aprovação do protocolo de pesquisa proposto.

Este CEP ressalta a importância do envio dos relatórios parciais e final, sendo uma responsabilidade assumida pelo pesquisador ao submeter o seu projeto para apreciação. De acordo com a Resolução CNS No 510 de 2016, consta no capítulo VI, Art. 28, incisos I a V, que: I a) A responsabilidade do pesquisador é indelegável e indeclinável e compreende os aspectos éticos e legais cabendo-lhe: I a) conduzir o processo de Consentimento e de Assentimento Livre e Esclarecido;

II a) apresentar dados solicitados pelo CEP ou pela CONEP a qualquer momento;

III a) manter os dados da pesquisa em arquivo, físico ou digital, sob sua guarda e responsabilidade, por um período mínimo de 5 (cinco) anos após o término da pesquisa;

Endereço:	Rua Santo Antônio, 50, 2º andar.	CEP:	09.521-160
Bairro:	Centro	Município:	SAO CAETANO DO SUL
UF:	SP	E-mail:	cep@online.uscs.edu.br
Telefone:	(11)4239-3282	Fax:	(11)4221-9888



Continuação do Parecer: 6.900.757

IV ~~é~~ apresentar no relatório final que o projeto foi desenvolvido conforme delineado, justificando, ~~quando ocorridas,~~ a sua mudança ou interrupção.

Eventuais modificações ou emendas ao protocolo deverão ser apresentadas ao CEP-USCS de forma clara e sucinta, identificando a parte do protocolo a ser modificada e suas justificativas.

Modelos e orientações para a elaboração do relatório estão disponíveis na página do CEP-USCS <https://sites.google.com/online.uscs.edu.br/cep>

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2333509.pdf	20/06/2024 18:33:25		Aceito
Cronograma	gCronograma.docx	20/06/2024 18:28:18	GLAUCIA CRISTINI DOS SANTOS CUNHA LIMA	Aceito
Outros	gMetodologia.docx	20/06/2024 18:23:16	GLAUCIA CRISTINI DOS SANTOS CUNHA LIMA	Aceito
Outros	gFormulário de Respostas de Pendências.docx	20/06/2024 18:19:43	GLAUCIA CRISTINI DOS SANTOS CUNHA LIMA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	gProjeto Plataforma Brasil Glaucia Salvo Para Plataforma.docx	20/06/2024 18:17:13	GLAUCIA CRISTINI DOS SANTOS CUNHA LIMA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	gTCLEfinal180624.docx	20/06/2024 18:16:13	GLAUCIA CRISTINI DOS SANTOS CUNHA LIMA	Aceito
Outros	VIC.pdf	16/05/2024 18:29:19	GLAUCIA CRISTINI DOS SANTOS CUNHA LIMA	Aceito
Outros	AAA.pdf	16/05/2024 18:09:23	GLAUCIA CRISTINI DOS SANTOS CUNHA LIMA	Aceito

Endereço: Rua Santo Antônio, 50, 2º andar.

Bairro: Centro

CEP: 09.521-160

UF: SP

Município: SAO CAETANO DO SUL

Telefone: (11)4239-3282

Fax: (11)4221-9888

E-mail: cep@online.uscs.edu.br



Continuação do Parecer:6.900.757

Outros	TCUD.pdf	16/05/2024 18:07:21	GLAUCIA CRISTINI DOS SANTOS CUNHA LIMA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento /	TCLE_corrigo2.docx	16/05/2024 17:40:13	GLAUCIA CRISTINI DOS SANTOS	Aceito
Justificativa de Ausência	TCLE_corrigo2.docx	16/05/2024 17:40:13	CUNHA LIMA	Aceito
Outros	Vinculodainstituicaocoparticipante.pdf	30/04/2024 21:20:23	GLAUCIA CRISTINI DOS SANTOS CUNHA LIMA	Aceito
Outros	Termodeconsentimentodeusodades.p df	30/04/2024 21:19:47	GLAUCIA CRISTINI DOS SANTOS CUNHA LIMA	Aceito
Outros	Autorizacaodeacessoarquivo.pdf	30/04/2024 21:19:10	GLAUCIA CRISTINI DOS SANTOS CUNHA LIMA	Aceito
Orçamento	Orcamento.PNG	30/04/2024 00:27:41	GLAUCIA CRISTINI DOS SANTOS CUNHA LIMA	Aceito
Cronograma	Cronograma.PNG	30/04/2024 00:27:31	GLAUCIA CRISTINI DOS SANTOS CUNHA LIMA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	30/04/2024 00:24:48	GLAUCIA CRISTINI DOS SANTOS CUNHA LIMA	Aceito
Folha de Rosto	FolhadeRostoAssinada.pdf	30/04/2024 00:22:20	GLAUCIA CRISTINI DOS SANTOS CUNHA LIMA	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

SAO CAETANO DO SUL, 21 de Junho de 2024

Assinado por:

Endereço: Rua Santo Antônio, 50, 2º andar.

Bairro: Centro

CEP: 09.521-160

UF: SP

Município: SAO CAETANO DO SUL

Telefone: (11)4239-3282

Fax: (11)4221-9888

E-mail: cep@online.uscs.edu.br



UNIVERSIDADE MUNICIPAL
DE SÃO CAETANO DO SUL -
USCS



Continuação do Parecer: 6.900.757

Brigitte Rieckmann Martins dos Santos
(Coordenador(a))

Endereço: Rua Santo Antônio, 50, 2º andar.

Bairro: Centro

CEP: 09.521-160

UF: SP

Município: SÃO CAETANO DO SUL

Telefone: (11)4239-3282

Fax: (11)4221-9888

E-mail: cep@online.uscs.edu.br

APÊNDICE A – Termo de Consentimento e Livre Esclarecimento (TCLE)



Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Título da pesquisa: Gestão de agendamento dos exames médicos periódicos no Hospital Geral de Vila Penteado |

Nome da pesquisadora responsável: Gláucia ~~Cristini~~ dos Santos Cunha Lima

Colaboradores: Celso Machado Júnior

O(a) Senhor(a) está sendo convidado a participar desta pesquisa proposta pela Universidade Municipal de São Caetano do Sul (USCS) que está descrita em detalhes abaixo. Esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da USCS, de acordo com a exigência da Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde. Sua participação é muito importante, mas não deve participar contra a sua vontade.

Para decidir se o Senhor(a) concorda ou não em participar desta pesquisa, leia atentamente todos os itens a seguir que irão informá-lo(a) e esclarecê-lo(a) de todos os procedimentos, riscos e benefícios pelos quais você passará.

Esta pesquisa se justifica em decorrência da necessidade de se identificar os principais fatores associados aos índices de absenteísmo no exame periódico do Hospital Geral de Vila Penteado e assim analisar as causas e promover através ações de melhorias a redução do absenteísmo. Assim, a sua participação colabora com a pesquisa que apresenta como objetivo – intensificar a adesão aos exames periódicos dos funcionários no Hospital Geral de Vila Penteado. Para tanto, identifica-se como procedimento de coleta de dados a utilização de um questionário com questões restritas ao interesse da pesquisa, com previsão de 10 minutos de duração e que será aplicado apenas uma única vez. O questionário será aplicado para 10 entrevistados que não realizaram o exame periódico (considerando o ciclo o ano de 2023), no setor do SESMT do Hospital Geral de Vila Penteado. A coleta dos dados será realizada em um ambiente confortável e acolhedor, fora do horário de expediente de trabalho, em momento sequencial a finalização da sua jornada de trabalho, neste sentido caso se sinta cansado ou com alguma restrição de tempo, lhe será facultado o direito de não

Rubrica do(a) pesquisador(a)

Rubrica do(a) participante



participar da pesquisa. O acolhimento é reconhecer o outro e o que ele traz como legítima e singular necessidade de saúde. Vale destacar, que a natureza desta pesquisa não demanda a necessidade de grupo de controle ou experimental

A participação nesta pesquisa não infringe as normas legais e éticas (perguntas de cunho íntimo e estritamente pessoal não serão feitas). Os procedimentos adotados obedecem aos critérios de ética em pesquisa conforme a Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde.

Este estudo apresenta riscos mínimos aos pacientes, como eventual desconforto ou constrangimento ao responder as questões solicitadas, caso isto ocorra poderemos esclarecer a situação e eliminar o desconforto, ou se desejar o paciente pode não mais participar da pesquisa. Para estes funcionários está facultada a possibilidade de parar a entrevista, na eventualidade de desconforto em apresentar a resposta solicitada pelo entrevistador. Sendo assim, deixaremos claro que ~~os mesmos~~ poderão retirar o consentimento e abandonar a pesquisa ou continuar participando em qualquer fase da pesquisa, sem prejuízo algum. **Assim, a qualquer momento, antes, durante e depois da pesquisa, o senhor(a) poderá solicitar mais esclarecimentos, recusar-se ou desistir de participar sem ser prejudicado, penalizado ou responsabilizado de nenhuma forma.**

O Senhor(a) poderá pedir informações sobre a pesquisa a qualquer tempo através do telefone do pesquisador responsável 11 98752-8739, Glaucia ~~Cristini~~ dos Santos Cunha Lima, ou pelo ~~email~~ glaucia.lima@uscsonline.com.br ou ainda pelo e-mail celso.junior@online.uscs.edu.br Se necessário, procure o Comitê de Ética em Pesquisa da USCS, cujo telefone é (11) 4239-3311, de segunda a sexta das 14h às 16h, ou pelo e-mail cep@online.uscs.edu.br.

O Senhor(a) tem assegurado que todas as suas informações pessoais obtidas durante a pesquisa serão consideradas estritamente confidenciais e os registros e imagens estarão disponíveis apenas para os pesquisadores envolvidos no estudo. Os resultados obtidos nessa pesquisa poderão ser publicados **única e exclusivamente** com fins científicos, mas sua identidade será mantida em sigilo.

Rubrica do(a) pesquisador(a)

Rubrica do(a) participante



Cabe ressaltar que em relação a segurança e armazenamento de dados, que uma vez concluído o registro do consentimento e a coleta de dados, o pesquisador responsável irá fazer download dos dados coletados para um dispositivo eletrônico local, apagando todo e qualquer registro de qualquer plataforma virtual, ambiente compartilhado ou "nuvem". Os dados coletados nesta pesquisa são de responsabilidade da pesquisadora e ficarão armazenados em arquivo físico e digital (computador pessoal, com backup e ~~PenDrive~~ pessoal), sob guarda e responsabilidade da pesquisadora por um período mínimo de 5 anos após o término da pesquisa. Os registros físicos ficaram guardados na residência da pesquisadora em gaveta de sua mesa de trabalho, de uso exclusivo para esta finalidade, trancado a chaves. Assim, o material físico fica de acesso único e exclusivo da pesquisadora, sem acesso a outrem. Após a conclusão dos cinco anos de arquivamento o material será picotado e descartado em cinco diferentes embalagens de retenção de lixo, evitando assim qualquer uso indevido dele.

Os pesquisadores asseguram que os resultados da pesquisa serão divulgados a todos os participantes (atendendo o sigilo dos respondentes), ao final da pesquisa por meio do encaminhamento do material publicado ou por documento específico informando os resultados, caso o participe o solicite antes da conclusão da pesquisa. Também será realizada a entrega dos resultados da pesquisa ao Hospital Geral de Vila Penteado, neste caso o material será entregue em cópia impressa ao diretor Técnico e ao diretor de Recursos Humanos em reunião específica a ser agendada após a conclusão da pesquisa.

Reafirmamos, outros sim, nossa responsabilidade indelegável e intransferível, mantendo em arquivo todas as informações inerentes a presente pesquisa, respeitando a confidencialidade e sigilo das fichas correspondentes a cada sujeito incluído na pesquisa.

Ao participar desta pesquisa o(a) Senhor(a) não terá nenhum benefício direto imediato, entretanto, esperamos que este estudo resulte em informações importantes sobre o processo de realização de exame periódico, de forma que o conhecimento que será construído a partir deste estudo possa trazer ferramentas e dados importante na área estudada.

O Senhor(a) não terá despesas e nem compensação financeira relacionada à sua participação nessa pesquisa. **O Senhor(a) terá direito a buscar indenização ou ressarcimento caso você se sinta prejudicado em decorrência deste estudo. Se ocorrer qualquer problema**

Rubrica do(a) pesquisador(a)

Rubrica do(a) participante



ou dano pessoal ao senhor(a) durante a pesquisa, e em decorrência da sua realização, lhe será garantido o direito à assistência médica imediata, integral e gratuita, às custas da pesquisadora responsável, com possibilidade de indenização caso o dano for decorrente da pesquisa.

O CEP-USCS tem como função avaliar e acompanhar os aspectos éticos de todas as pesquisas envolvendo seres humanos. A Comissão Nacional de Ética (CONEP) tem por objetivo desenvolver a regulamentação sobre proteção dos seres humanos envolvidos nas pesquisas. Desempenha um papel coordenador da rede de Comitês de Ética em Pesquisa (CEPs) das Instituições, além de ser um órgão consultor na área de ética em pesquisas.

Os participantes terão uma contribuição anônima e voluntária, sendo-lhes exigido o SIM (aceito participar) ou NÃO (não aceito participar) da pesquisa no termo de Consentimento Livre Esclarecimento (TCE) que será entregue no momento da entrevista, caso aceite participar.

Caso o(a) senhor(a) concorde e aceite participar desta pesquisa, deverá rubricar todas as páginas deste termo e assinar a última página, nas duas vias. Eu Glauca ~~Cristina~~ dos Santos Cunha Lima responsável, também assinarei todas as páginas. Uma das vias ficará com o(a) senhor(a) para consultar sempre que necessário.

Consentimento Livre e Esclarecido

Eu abaixo assinado, declaro que concordo em participar desse estudo como voluntário(a). Fui informado(a) sobre o objetivo desta pesquisa, li, ou foram lidos para mim, a natureza da pesquisa, seus objetivos, os procedimentos envolvidos, os possíveis riscos e incômodos que esta possa acarretar e benefícios da minha participação e esclareci todas as minhas dúvidas.

Sei que posso me recusar a participar e retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isto me cause qualquer prejuízo, penalidade ou responsabilidade. Autorizo o uso dos meus dados de pesquisa sem a minha identidade seja divulgada.

Rubrica do(a) pesquisador(a)

Rubrica do(a) participante



Recebi uma via deste documento com todas as páginas rubricadas e a última assinada por mim e pelo Pesquisador responsável.

Nome do(a) participante: _____

Assinatura do(a) participante: _____

São Caetano do Sul, _____ de _____ de _____

Declaração do Pesquisador

Declaro que obtive de forma apropriada, esclarecida e voluntária o consentimento Livre e Esclarecido deste participante para a participação neste estudo. Entreguei uma via deste documento com todas as páginas rubricadas e a última assinada por mim e pelo participante e declaro que me comprometo a cumprir todos os termos aqui descritos. Asseguro ter cumprido as exigências da Resolução 466 de 2012 CNS/MS e complementares na elaboração do protocolo e obtenção deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Informo que o estudo foi aprovado pelo CEP-USCS. Comprometo-me utilizar os dados obtidos nesta pesquisa exclusivamente para as finalidades previstas neste documento.

Nome do(a) pesquisador Responsável: _____

Assinatura do(a) pesquisador Responsável: _____

São Caetano do Sul, _____ de _____ de _____

Rubrica do(a) pesquisador(a)

Rubrica do(a) participante

Discordo totalmente

Discordo

Neutro

Concordo

Concordo totalmente

6. O agendamento dos exames laboratoriais e a coleta dele estão adequados a minha disponibilidade?

Discordo totalmente

Discordo

Neutro

Concordo

Concordo totalmente

7. O exame periódico ajuda a prevenir e controlar o aparecimento de doenças?

Discordo totalmente

Discordo

Neutro

Concordo

Concordo totalmente

APÊNDICE C – Roteiro norteador da pesquisa fenomenológica

1 - Você poderia nos explicar, de forma geral, como era o processo de realização dos exames médicos periódicos, antes da implantação do novo fluxograma.

2 – Na sua percepção, de quanto era a participação dos funcionários na realização dos exames médicos periódicos

3 – No seu entendimento, por que os funcionários não compareciam para realizar o exame periódico?

4 – Havia alguma cobrança ou penalidade para os funcionários que não compareciam no exame periódico?

5 – Atualmente o índice de participação no exame médico periódico é de 50%, que é muito superior aos 5% que tínhamos anteriormente. A que você atribui esta evolução na participação dos funcionários, e na sua opinião qual foi a influência no novo fluxo de agendamento com a maior participação da enfermeira dos SESMT, para esta melhoria.

6 – Na sua opinião, houve resistência por parte dos colaboradores a aderirem a atual proposta de agendamento e de realização do exame médico periódico?

7 - Caso tenha identificado resistência na implantação da proposta de agendamento e da realização do exame médico periódico, como você entende que ela foi superada?

8 - Na sua opinião, houve alguma etapa específica do novo processo de gestão do exame médico periódico, que apresentou maior efetividade na adesão dos funcionários?

9 - Na sua opinião, o novo processo de gestão do exame médico periódico facilitou a realização das rotinas envolvidas para os colaboradores e para a equipe responsável pelos exames?

10 - Na sua opinião, o novo processo de gestão do exame médico periódico apresenta benefícios para o HGVP e para os funcionários? Caso afirmativo, quais?

11 - Na sua opinião, o novo processo de gestão do exame médico periódico é melhor em relação ao anteriormente adotado pelo HGVP?

12 - Qual conselho você daria para outras Instituições que querem aumentar a adesão aos exames periódicos?

APÊNDICE D – Percepção dos diretores sobre o produto elaborado

Do ponto de vista do Gestor este trabalho foi desenvolvido e inserido na Unidade sendo de extrema importância para conscientizar que os exames periódicos são fundamentais para a prevenção e diagnóstico precoce das doenças ocupacionais em nossos servidores e colaboradores, sejam elas físicas ou mentais, assim evitando e diminuindo o absenteísmo na Unidade. Proporcionando aos nossos colaboradores e servidores um atendimento com uma orientação médica mais eficaz, com solicitação de exames, e acompanhamento médico, entre outras especialidades existentes juntamente com a equipe de saúde.

Contudo este trabalho que foi desenvolvido teve um grande ganho para a Unidade e para todos os colaboradores e servidores que desenvolvem suas atividades, pois os mesmos podem cuidar de sua saúde seja ela física ou emocional, para que eles possam cuidar dos nossos pacientes, impactando na melhoria da qualidade e na eficiência do atendimento aos pacientes.

 17/12/2024
Rosana Ragañicchi Santos
Diretor Técnico I

A implantação do fluxograma para agendamento de exames periódicos foi de grande importância para a organização e eficiência dos processos de saúde no Hospital Geral de Vila Penteado. Trouxe benefícios, tanto para os profissionais de saúde quanto para os pacientes como também permitiu uma visualização clara de todas as etapas envolvidas no agendamento possibilitando um controle mais rigoroso sobre o andamento dos exames periódicos, acompanhamento dos exames agendados, os que foram realizados, permitindo um melhor gerenciamento dos exames, maior transparência ao processo, facilitando o acompanhamento e a supervisão dos gestores. A otimização do agendamento de exames periódicos nesta Instituição teve impacto financeiro como menos tempo gasto em tarefas repetitivas e o uso excessivo de recursos, o que ajudou na redução de custos; Também Reduziu erros e garantiu a eficiência da equipe de saúde. Além disso, contribui para um controle mais rigoroso e o cumprimento de normas e regulamentos.

Do ponto de vista do gestor, a utilização do fluxograma para o agendamento de exames periódicos trouxe uma série de benefícios que impactaram diretamente a qualidade e a eficiência do trabalho da equipe, como também melhorou os resultados operacionais, a satisfação do funcionário, o monitoramento e controle dos processos, a comunicação interna, a avaliação do desempenho, as implementações de inovações e melhorias contínuas.

 17/12/24
Sérgio Fernando de Souza – Diretor Técnico de Saúde

APÊNDICE E – Produto de ensino: a importância do aprendizado na prática, para a elaboração de novos processos de agendamento de exames médicos periódicos

**Produto de Ensino: A importância do
aprendizado na prática, para a elaboração de
novos processos de agendamento de exames
médicos periódicos.**



Fonte: Imagem criada no ChatGPT (2025)

**Gláucia Cristini dos Santos Cunha Lima, Amanda Costa Araujo
e Celso Machado Júnior**

**Produto Técnico Tecnológico (PTT) derivado da dissertação de Mestrado
Profissional Inovação no Ensino Superior em Saúde - Ensinando a importância
dos exames médicos periódicos: gestão de agendamento em hospitais públicos**

FICHA CATALOGRÁFICA

LIMA, Gláucia Cristini dos Santos Cunha

Produto de Ensino: A importância do aprendizado na prática, para a elaboração de novos processos de agendamento de exames médicos periódicos / Gláucia Cristini dos Santos Cunha Lima, Amanda Costa Araujo e Celso Machado Júnior – São Caetano do Sul - USCS, 2025.

13 f.

ISBN: 978-65-01-64700-5

Orientadora: Amanda Costa Araujo e coorientador: Celso Machado Júnior

Produto Educacional (mestrado) – USCS, Universidade Municipal de São Caetano do Sul, Programa de Pós-graduação - Mestrado Profissional no Ensino Superior em Saúde, 2025.

1.Atenção à Saúde; 2. Integralidade em Saúde; 3.Ensino no Contexto de Práticas de Saúde; 4. Absenteísmo; 5.Trabalhador. Gláucia Cristini dos Santos Cunha Lima, Amanda Costa Araujo e Celso Machado Júnior.

I. Título. II. Universidade Municipal de São Caetano do Sul.

Dados dos Autores



Gláucia Cristini Dos Santos Cunha Lima

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9741361123661732>

glaucia.lima@uscsonline.com.br

Mestre no Programa de Mestrado Profissional Inovação no Ensino Superior em Saúde, da Universidade Municipal de São Caetano do Sul; possui graduação em Medicina Veterinária pela Universidade de Guarulhos (2012), pós-graduação em Clínica Médica e Cirúrgica de pequenos animais e graduação em Enfermagem pela Universidade de São Paulo (1993). Tem experiência na área de Enfermagem, com ênfase em Licenciatura plena e Gestão em Saúde. Atualmente é Enfermeira no serviço do SESMT do Hospital Geral de Vila Penteadó Dr. José Pangella.



Amanda Costa Araujo

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5760028781400185>

amanda.araujo@online.uscs.edu.br

Doutora pela Universidade da Cidade de São Paulo - UNICID (2015-2019), mestre pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - UNESP (2013-2014). Pós-graduada em Terapia Manual (2013) pela Universidade do Norte do Paraná - UENP. Graduada pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - UNESP (2009-2012). Atualmente é pesquisadora no Programa de Mestrado Profissional em Inovação no Ensino Superior em Saúde - PPGES e professora doutora na Universidade Municipal de São Caetano do Sul - USCS.



Celso Machado Júnior

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6385728469388452>

celso.junior@online.uscs.edu.br

Mestre em Educação, Administração e Comunicação pela Universidade São Marcos. Doutor em Administração pela Universidade Nove de Julho. Pós-doutorando na Universidade de São Paulo - USP, Departamento de Administração, na área de Métodos Quantitativos e Informática. Experiência profissional adquirida atuando em empresa privada por 27 anos. Atua como professor em cursos de graduação, de especialização e de stricto sensu nas áreas de Administração e Saúde. Instituições em que atua; Universidade Municipal de São Caetano do Sul, Hospital Alemão Oswaldo Cruz, Universidade Paulista.

**UNIVERSIDADE MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO
STRICTO SENSU EM INOVAÇÃO NO ENSINO SUPERIOR EM SAÚDE**

PRODUTO EDUCACIONAL

Produto de Ensino: A importância do aprendizado na prática, para a elaboração de novos processos de agendamento de exames médicos periódicos.

**Gláucia Cristini dos Santos Cunha Lima, Amanda Costa Araujo
e Celso Machado Júnior**

Área de Concentração: Inovações educacionais em saúde orientadas pela integralidade do cuidado

Linhas de pesquisa:

Linha 2 - Ensino em Saúde nos Contextos de Prática do SUS:

A linha de pesquisa tem como objetivo proporcionar aos profissionais participantes o desenvolvimento de capacidades de elaborar, implantar e avaliar projetos e ações educacionais nos contextos de prática do ensino em saúde, com a introdução de estratégias educacionais nos serviços de saúde que proporcionem integração entre universidade e rede de atenção, de forma a proporcionar melhorias tanto na formação profissional dos cursos graduação quanto na atenção à saúde da população.

Minuta

Trata-se de produto educacional, oriundo da dissertação de mestrado Ações educativas como fator para redução do absenteísmo de funcionários no exame médico periódico no Hospital Geral de Vila Penteadado. Este produto foi elaborado sob demanda da secretaria de saúde do estado de São Paulo, em consonância com a modalidade do Programa de Mestrado Profissional, que tem como premissa a construção de produtos técnico tecnológicos inovadores, motivados por problemática identificada no cenário de práticas profissionais dos autores e, portanto, propõe encaminhamentos para a solução de um problema identificado previamente e abordado cientificamente. A aderência do Produto ao PDI da USCS se dá a partir dos seguintes Objetivos para o Desenvolvimento: -3. Vida saudável, 4 - Educação de Qualidade e 9 - Inovações e Infraestrutura. Articula-se à área de concentração e linha de pesquisa Ensino em Saúde nos Contextos de Prática do SUS: considerando que o produto auxilia a redução do absenteísmo no exame médico periódico que ocorre no Hospital Geral de Vila Penteadado.

FICHA TÉCNICA

Objetivo da dissertação	Analisar os fatores que influenciam o absenteísmo de funcionários nos exames médicos periódicos do Hospital Geral de Vila Penteado.
Objetivo do Produto Educacional	Elaborar material ilustrativo como forma de orientação para agendamento de exames médicos periódicos
Público-alvo	Enfermeiro do SESMT que realiza agendamento do Exame Médico Periódico.
Complexidade	Média complexidade, pois o produto possui uma configuração simples, mas o problema a ser solucionado necessita de um acompanhamento sistemático e direcionado.
Tipo de impacto	O seu impacto é real, pois permite a redução do número de funcionários que não realizam o exame médico periódico, contribuindo assim, para a saúde do trabalhador.
Área de impacto	Impacto econômico, pois otimiza os recursos financeiros e humanos do Sistema de Saúde, através da identificação do surgimento de doenças pregressas e preservação da saúde do trabalhador.
Qual o impacto	De grande Impacto; pois a não realização do exame médico periódico pode levar a gastos inadequados do Sistema de Saúde e também impactar na qualidade de atendimento da Instituição.
Aplicação	O produto se aplica na unidade do SESMT que realiza o agendamento de exames médicos periódicos; elaborado dentro do contexto da secretaria de saúde do estado de São Paulo.
Replicabilidade	Este produto pode ser utilizado em qualquer Serviço de Engenharia de Saúde do Trabalhador que realiza agendamento do exame médico periódico.
Financiamento	O financiamento da pesquisa e elaboração do produto foi realizado pela própria pesquisadora. No entanto, a pesquisadora contou com bolsa para o pagamento da mensalidade, concedida pelo Governo do estado de São Paulo.
Registro/ propriedade intelectual	978-65-01-64700-5
Abrangência	O produto foi desenvolvido com base na Legislação Brasileira que regula o sistema de saúde, e, neste contexto, pode ser aplicado em qualquer região do território nacional.
Teor Inovativo	O teor inovativo é médio, pois utiliza conceitos tradicionais da gestão da qualidade, na atividade de gestão de exames médicos periódicos em hospitais da rede pública.
Estágio da tecnologia	O estágio de tecnologia utilizado para elaborar este produto é Baixo, pois ela está resistente e consolidada.
Transferência de conhecimento	Conhecimento necessário para realizar as orientações aos funcionários que farão o exame médico periódico.

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	7
FLUXOGRAMA DE EXAMES MÉDICOS PERIÓDICOS	8
DISTRIBUIÇÃO DE ATRIBUIÇÕES	9
CONTROLE DE REGISTROS	11
DESCRIÇÃO DA ABORDAGEM DO ENFERMEIRO PARA AGENDAMENTO DO EXAME PERIÓDICO.....	11
REFERÊNCIAS	13

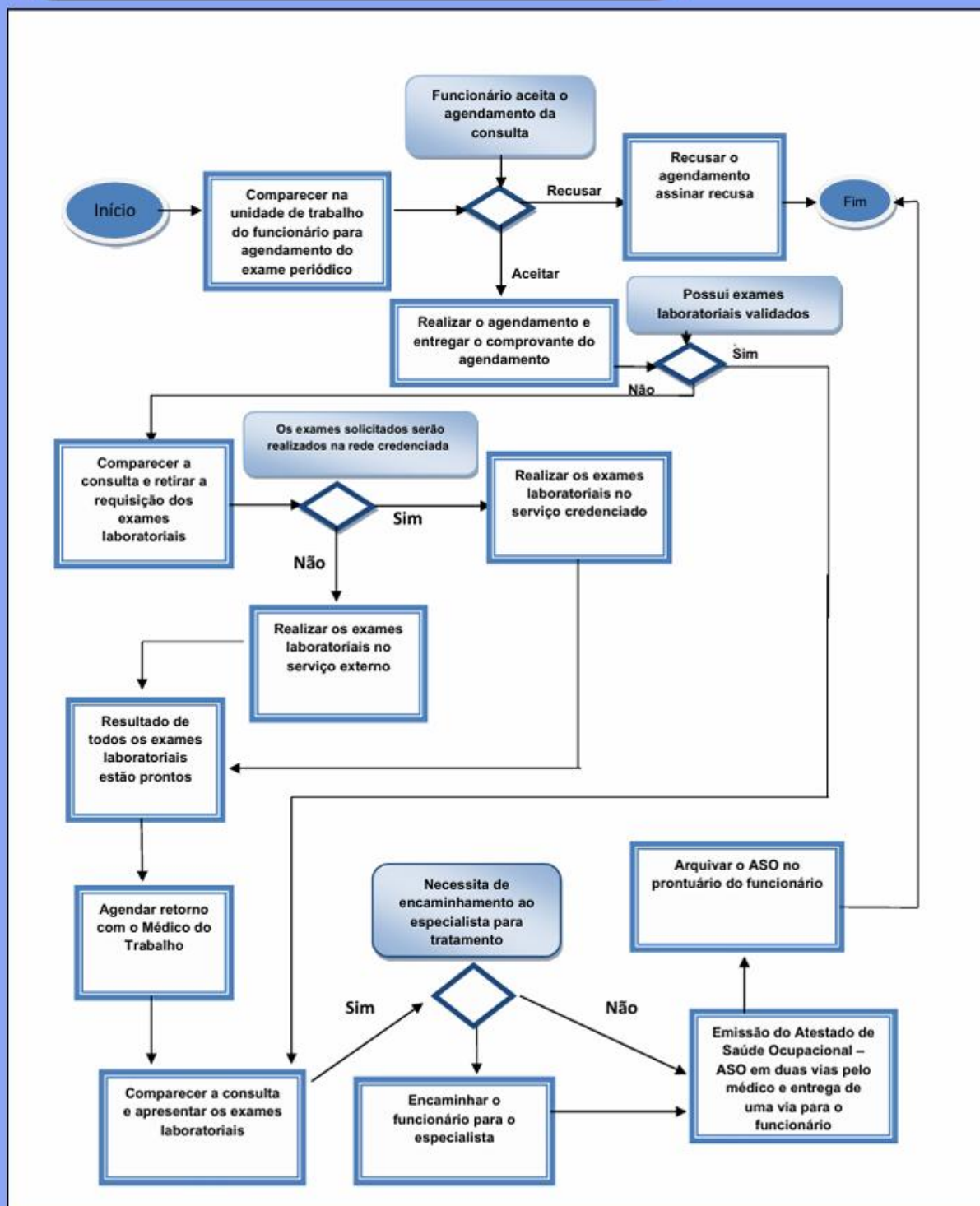
INTRODUÇÃO

Este produto procurou atender o objetivo técnico do projeto de mestrado, através do desenvolvimento de um material ilustrativo que sirva como ferramenta de aprendizagem, orientação e capacitação para os profissionais de saúde que atuam no Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), que são responsáveis pela realização dos exames médicos periódicos. Essa iniciativa visa aumentar a eficácia na realização desses exames em hospitais públicos, promovendo aprendizado aos envolvidos e a melhoria na qualidade da saúde dos funcionários.

Desta forma, o produto proposto permite ao profissional responsável pela gestão do exame médico periódico identificar o fluxograma com maior clareza e objetividade, permitindo um aperfeiçoamento no processo do seu agendamento. O fluxograma elaborado para a marcação dos exames médicos periódicos inclui um plano de processo a ser apresentado aos profissionais envolvidos no processo, que consiste em etapas estabelecidas para o agendamento dos exames médicos periódicos, indicando o que deve ser realizado, por quem, para quem, onde, por que, quando e como.

Este produto foi elaborado a partir da rotina realizada pela enfermeira do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), durante a gestão dos exames médicos periódicos no Hospital Geral de Vila Penteado (HGVP). Ele pode ser livremente utilizado por qualquer instituição ou profissional interessado em melhorar a qualidade do sistema de gestão de exames médicos periódicos. Apesar do produtor possuir tanto a atribuição de ensinar a realização do processo, quanto a de ser efetivamente utilizado nas atividades da instituição, os autores colocam-se à disposição para prestar informações adicionais e esclarecer eventuais dúvidas.

FLUXOGRAMA DE EXAMES MÉDICOS PERIÓDICOS



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

DISTRIBUIÇÃO DE ATRIBUIÇÕES

PLANO DO PROCESSO		Título: Agendamento de exame médico periódico			Gestor:		
					Aprovador:		
Passo	O Que	Quem	Quando	Por Que	Onde	Como	
1	Início						
2	Realizar agendamento do exame médico periódico na unidade de trabalho do funcionário conforme listagem mensal emitido pela medicina do trabalho.	Enfermeira da medicina do trabalho.	Anualmente.	Obrigatoriedade da realização do exame médico periódico para promoção e prevenção da saúde.	Na unidade de trabalho do funcionário.	Se o funcionário recusar o agendamento pedir ciência na listagem. Caso aceite, verificar data e hora que o favoreça, registrar na agenda do médico do trabalho e entregar a filipeta ao funcionário.	
3	Comparecer a consulta e retirar a requisição de exames Laboratoriais.	Funcionário.	Na data agendada	Para avaliação e entrega de requisição de exames	Na medicina do trabalho	Com o pedido de agendamento na data e hora estabelecida	
4	Comparecer a consulta com exames laboratoriais validados.	Funcionário.	Na data e hora agendada.	Para avaliação e entrega de exames laboratoriais já validados.	Na medicina do trabalho.	Com o pedido de agendamento na data e hora estabelecida e os resultados dos exames laboratoriais em mãos.	

Passo	O Que	Quem	Quando	Por Que	Onde	Como
5	Realizar os exames laboratoriais no serviço credenciado na medicina do trabalho.	Funcionário.	Após receber do Médico a requisição de exames.	Para agendar o retorno e ser reavaliado pelo médico do trabalho.	Na medicina do trabalho.	Comparecer de 2ª a 6ª das 7:00 às 9:00h em jejum de 12 horas com a requisição de exames em mãos.
7	Agendar o retorno no médico do trabalho.	Funcionário.	reagendamento quando os exames estiverem prontos.	Para avaliação dos exames pelo médico do trabalho.	Na medicina do trabalho.	Por telefone.
8	Comparecer a consulta do médico do trabalho com exames em mãos.	Funcionário.	Na data e hora agendada.	Para avaliação dos exames pelo médico do trabalho e emissão da 1ª via do ASO- Atestado de saúde ocupacional para o funcionário e arquivamento da 2ª via no prontuário.	Na medicina do trabalho.	Presencialmente.
9	Caso o funcionário necessite de encaminhamento ao especialista.	Funcionário.	Durante a consulta.	Para tratamento de outro especialista.	Outro serviço.	Entregar o pedido de avaliação do especialista e emissão da 1ª via do ASO- Atestado de saúde ocupacional para o funcionário e arquivamento da 2ª via no prontuário.
10	Fim.					

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

CONTROLE DE REGISTRO

Identificação	Agendamento de Exame Médico Periódico
Armazenamento:	Armazenamento eletrônico no Computador do departamento da medicina do trabalho.
Tempo de Retenção:	No computador, fica retido por 5 anos, no arquivo morto por mais 5 anos. Após este período, na Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo (Controle Programa).
Indicadores:	Índice de realização de Exames Periódicos.

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

DESCRIÇÃO DA ABORDAGEM DO ENFERMEIRO PARA AGENDAMENTO DO EXAME PERIÓDICO

1

Comparecer na unidade de trabalho do funcionário para agendamento do exame periódico:

- Boa tarde! Vim aqui para cuidar de uma parte importante: sua saúde? Já fez exames este ano?
- Percebi que está trabalhando muito! Tem que se cuidar também....
- Estamos organizando o exame periódico e queria conversar com você sobre o agendamento.
- Esse é um cuidado importante que a medicina do trabalho oferece para você.

Propondo o agendamento

- Você tem algum horário ou dia que prefere para fazermos o agendamento?
- O que acha de já deixarmos isso marcado agora, para facilitar? Se tiver alguma dúvida ou precisar ajustar depois, é só me avisar.

Mostrando benefício e cuidado

- Esse exame é uma forma de garantir que você está bem – e se precisar de algo, já conseguimos cuidar com antecedência.
- É só uma formalidade de rotina, mas muito importante para mantermos tudo em dia e cuidarmos da sua saúde.

2

Funcionário recusa realizar o agendamento:

- Entendo que às vezes a gente acaba deixando essas coisas de lado, ainda mais com tanta correria no dia a dia. Mas esse exame é justamente para cuidar de você; a medicina do trabalho se importa com sua saúde e bem-estar.
- É bem rapidinho e pode até ajudar a prevenir algo mais sério lá na frente. Às vezes a gente nem sente nada, mas o corpo já dá sinais pequenos.
- O que você acha de a gente deixar pelo menos um horário reservado? Se mudar de ideia ou precisar ajustar depois, a gente consegue. O importante é não deixar passar, combinado?

3

Realizar a coleta dos exames laboratoriais:

- Vamos colher os exames laboratoriais? Pois daqui há três dias os resultados estão prontos e poderemos agendar as consultas. Se você tiver resultados de exames recentes não necessita realizar a coleta, pois estes estarão validados para o médico.

4

Agendar o retorno com médico do trabalho:

- Boa tarde! Estamos finalizando o processo do seu exame periódico, e falta apenas o agendamento do retorno. Podemos agendar agora, para concluir esse processo deixando você tranquilo durante o decorrer do ano e aí sim, despreocupar-se com o periódico?



ORIENTAÇÕES

- **Mantenha um sorriso e fale com leveza.**
- **Mostre que é um momento de cuidado, não de cobrança.**
- **Dê abertura para o funcionário sugerir o melhor momento.**
- **Se possível, leve as opções de dias/horários disponíveis na agenda.**

REFERÊNCIAS

BELTRAME, S. M.; OLIVEIRA, A. E.; SANTOS, M. A. B. D.; SANTOS, E. T. Absenteísmo de usuários como fator de desperdício: desafio para sustentabilidade em sistema universal de saúde. **Saúde em Debate**, v. 43, n. 123, p. 1015-1030, 2019.

BRASIL. **Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde**. Brasília: Ministério da Saúde do Brasil, 2001. 580 p. (Série A. Normas e Manuais Técnicos, n. 114)

BRASIL. **Portaria n. 3.214, de 08 de junho de 1978**. Aprova as Normas Regulamentadoras - NR - do Capítulo V, Título II, da Consolidação das Leis do Trabalho, relativas à Segurança e Medicina do Trabalho. Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=309173&filenome=. Acesso em: 24 jul. 2023

CARVALHO, G. M. **Enfermagem do trabalho**. São Paulo: EPU, 2001.

JARAMILLO, M. I. S.; CALDERON, M. C. Y. Riscos ocupacionais no Hospital *In*: Malagón-londoño G. et al. **Gestão hospitalar para uma administração eficaz**. 4. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2019.

LIMA, W. E. **Exame médico periódico de saúde**. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013.

MENDES, R.; DIAS, E. C. Da medicina do trabalho à saúde do trabalhador. **Revista de saúde pública**, v. 25, p. 341-349, 1991.

OMS - ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. **Documentos básicos, suplemento da 45ª edição, outubro de 2006**. Disponível em: <https://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd48/basic-documents-48th-editions.pdf>. Acesso em: 24 jul. 2023.

RODRIGUES, M. V. et al. **Qualidade e acreditação em saúde**. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2016.

SOUZA, C. C.; DE JESUS, É. S.; BARRETO, G. M. N. **Auditoria de Enfermagem e sua Importância para Gestão de Qualidade no Serviço de Saúde**. Epitaya E-books, v. 1, n. 1, p. 153-165, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.47879/ed.ep.2022380p153>.

TEIXEIRA, C.; SCHULTZ, S.; BOLDO, R. Exame periódico de saúde: Evidências e recomendações. **Clinical and Biomedical Research**, v. 43, n. 3, 2023.

TONIASSO, S. C. C. **Proposta para gerenciamento da qualidade do exame médico periódico do serviço de medicina ocupacional do Hospital de Clínica de Porto**. 2020. Dissertação (Mestrado Profissional em Pesquisa Clínica) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2020. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/213422/0011117638.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 14 abr. 2024.