



# UNISO CIÊNCIA



CONHECIMENTO A SERVIÇO DA COMUNIDADE • EDIÇÃO Nº 10 • ISSN: 2595-0916 • 26/01/2020

## TRATAMENTO PARA QUEIMADOS APRESENTA RESULTADOS PROMISSORES



Foto: Paulo Ribeiro

• PÁG 04 •

**ENGENHEIRO CRIA MODELO  
DE CASA COM TECNOLOGIA ASSISTIVA**

• PÁG 02 •

**REPELENTE DO TIPO DEET  
SÃO MAIS EFICAZES CONTRA O MOSQUITO Aedes Aegypti**

• PÁG 06 •

**UMA ANÁLISE DA COMUNICAÇÃO  
ENTRE O SAMU E SEUS USUÁRIOS**

• PÁG 08 •

## EDITORIAL

Os temas abordados nesta edição têm origem em diferentes pesquisas, produzidas a partir de metodologias e objetivos específicos, embora todas elas acabem convergindo quanto ao propósito: melhorar a qualidade de vida das pessoas, em diferentes âmbitos.

É o caso do estudo que apresenta um modelo de automação residencial e de tecnologias assistivas para auxiliar pacientes em seu cotidiano, detalhado nas próximas páginas. Outro tema de igual importância, o mais votado na enquete online para esta edição, é a pesquisa que testa a eficácia e segurança de um tipo de hidrogel para o tratamento de queimaduras, problema que vitima cerca de um milhão de pessoas no Brasil, a cada ano.

Em se tratando de saúde pública no país, também é recorrente a questão do combate à dengue, principalmente durante o verão. Considerando que a prevenção, com uso de repelentes, ainda é a melhor forma de combate, um estudo de Iniciação Científica foi analisar a eficácia dos produtos comercializados no Brasil.

Ainda na área de saúde pública, mas pelo viés da comunicação, o leitor também encontrará uma reportagem que mostra a falta de informações de qualidade sobre o atendimento de emergência feito pelo Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU).

Assim, iniciamos 2020 reiterando a proposta do projeto Uniso Ciência: compartilhar conhecimento para transformar a vida da comunidade. **Boa leitura!**

Prof. Dr. Rogério Augusto Profeta  
**Reitor**

Prof. Dr. Fernando de Sá Del Fiol  
**Pró-Reitor de Graduação  
e Assuntos Estudantis**

Prof. Dr. José Martins de Oliveira Júnior  
**Pró-Reitor de Pós-Graduação,  
Pesquisa, Extensão e Inovação**

## EXPEDIENTE

**Uniso Ciência é uma publicação da Universidade de Sorocaba.**

**Reitoria:** Prof. Dr. Rogério Augusto Profeta (Reitor), Prof. Dr. Fernando de Sá Del Fiol (Pró-Reitor de Graduação e Assuntos Estudantis) e Prof. Dr. José Martins de Oliveira Júnior (Pró-Reitor de Pós-Graduação, Pesquisa, Extensão e Inovação).

**Coordenação:** Assessoria de Comunicação Social (Assecoms) / Jornalista responsável: Mônica Cristina Ribeiro Gomes (MTB 27.877).

**Equipe:** Prof. Me. Guilherme Profeta e Prof. Me. Marcel Stefano Tavares Marques da Silva (Reportagens), Daniele da Silva Coimbra (Diagramação), Paula Rafael Gonzalez Valelongo (Revisão).

**Conselho Editorial:** Prof. Me. Adilson Aparecido Spim, Profa. Dra. Denise Lemos Gomes, Prof. Me. Edgar Robles Tardelli, Profa. Ma. Mônica Cristina Ribeiro Gomes e Prof. Dr. Nobel Penteado de Freitas.

**Informações:** ciencia@uniso.br  
(15) 2101.7006/7081 | uniso.br

# ENGENHEIRO CRIA MODELO DE CASA COM TECNOLOGIA ASSISTIVA



Renato Maragna Júnior com exemplar da dissertação em que apresenta modelo de tecnologia assistiva

REPORTAGEM: Marcel Stefano  
FOTO: Paulo Ribeiro

A casa do futuro já não é mais uma fantasia do cinema ou do desenho dos Jetsons. A automação residencial tem ganhado cada dia mais espaço, com modernos sistemas de controle de iluminação, som e de câmeras de segurança. Pelo celular, já é possível trancar a porta de casa, abrir as cortinas, molhar as plantas e até preparar o café antes mesmo de sair da cama.

Tudo isso é encantador, mas o engenheiro Renato Maragna Junior tem um objetivo mais nobre para as chamadas casas inteligentes: utilizar essas tecnologias para ajudar pessoas com Paralisia Supranuclear Progressiva, um tipo de degeneração neurológica que não tem cura e causa diversos males, como dificuldades motora e de fala, cegueira e demência, similares ao Parkinson.

Maragna Junior fez uma pesquisa profunda sobre o tema durante seu mestrado no Programa de Pós-Graduação em Processos Tecnológicos e Ambientais da Universidade de Sorocaba (Uniso). O “Estudo para Aplicação de Tecnologias Assistivas para Apoio a Pessoas com Paralisia Supranuclear Progressiva (PSP)”, apresentado em sua dissertação, foi aprovado pela banca examinadora em novembro de 2017, sob a orientação do professor doutor Waldemar Bonventi Junior.

“Durante a evolução do estudo, procurou-se estabelecer uma conexão entre as dificuldades do paciente e a utilização de tecnologias assistivas, um método de automação para residências, para que o doente e os indivíduos envolvidos pudessem ter um suporte de tais recursos e equipamentos disponíveis”, explica o pesquisador.

O trabalho apresenta um modelo de uso da tecnologia assistiva em função de cada estágio da doença. A pesquisa utiliza elementos de automação existentes no mercado nas linhas de mobilidade, fala e monitoramento. “A primeira etapa foi a de idealizar o grau de dificuldade do paciente em relação ao seu cotidiano, como comer, andar, falar e, principalmente, nos momentos de queda e

possíveis engasgos com alimento líquidos e outros fluídos”, detalha o pesquisador. Na segunda etapa, com base nas filosofias de automação residencial e tecnologias assistivas, Maragna Junior apresenta um modelo desse sistema.

## A DOENÇA

A Paralisia Supranuclear Progressiva é uma desordem parkinsoniana, mais comum em pessoas com Mal de Parkinson. É uma doença degenerativa e que torna o portador incapaz de exercer as atividades do dia a dia, causando grandes riscos de acidentes domésticos, como quedas, queimaduras e sufocamentos. “Com o avanço da doença, a pessoa perde a capacidade de ficar sozinha e deve ser assistida o tempo todo. A utilização de Tecnologias Assistivas pode auxiliar na supervisão desse paciente, porém, não substitui o cuidador, ficando o uso da automação para apoio no cotidiano do doente”, frisa Maragna Junior.

Com o avanço da PSP, a fala do paciente fica mais difícil de ser compreendida e a junção fonética das palavras perde suas características. “Nesse momento, o uso de um elemento reconhecedor de voz, com padrões pré-definidos de fala, poderá auxiliar na supervisão dessa pessoa. O portador de PSP perde a capacidade gritar, falar em voz alta, tornando-o incapaz de pedir socorro. Os sons emitidos, então, quando padronizados e registrados em um reconhecedor de voz, podem fazer o papel de pedir socorro”, explica o pesquisador.

Outro problema muito comum é a dificuldade de locomoção, que causa quedas frequentes no paciente. “Nesse caso, o uso associado de um acelerômetro com sensores de presença pode fazer a supervisão do portador de PSP”, diz.

## TECNOLOGIAS ASSISTIVAS

A tecnologia assistiva é um termo ainda novo, utilizado para identificar todo o arsenal de recursos e serviços que contribuem para proporcionar ou ampliar habilidades funcionais de pessoas com deficiência. O objetivo dessa tecnologia é promover vida independente e inclusão.

O desenvolvimento do projeto de Maragna Junior se faz com a integração de diversos subsistemas

que se comunicam por meio de uma unidade de processamento central. Como nem sempre é fácil adaptar uma casa comum com cabos para integrar o sistema, o projeto utiliza o padrão Bluetooth. “A escolha de quais sensores devem ficar em cada ambiente depende do estudo da rotina do paciente”, explica.

Segundo Maragna Junior, o sucesso do funcionamento da automação residencial depende da instalação correta dos elementos, da fonte de energia, dos dispositivos de proteção, dos habitantes do local e das necessidades de reforma. “O entendimento da expectativa dos usuários deve ser equalizado, a fim de que o projeto seja o mais customizado possível”, ressalta. O projeto ainda permite alterações e expansões conforme a doença avança.

“A implementação deste projeto traz condição de segurança e de supervisão ao paciente, porém não dispensa a presença do cuidador. A ideia é trazer o mesmo conceito de automação industrial aplicada à supervisão dos equipamentos e das pessoas. Os envolvidos devem ser treinados para entenderem o funcionamento do sistema e seus objetivos, bem como identificar seus alarmes. Deve haver um responsável técnico para prover suporte ao funcionamento correto ao projeto que deve ocorrer em dois atos, monitoramento local e remoto, o que abre uma possibilidade de negócio para esse projeto além da venda do produto”, explica.

Maragna Junior ressalta na conclusão do seu estudo que o projeto foi aplicado para uma enfermidade, mas pode ser ajustado a outros tipos de doenças. “Uma boa automação residencial nasce de um bom projeto, em que todas as necessidades são consideradas e avaliadas para propor a melhor solução”, ressalta.

Texto elaborado com base na dissertação “Estudo para Aplicação de Tecnologias Assistivas para apoio a pessoas com Paralisia Supranuclear Progressiva (PSP)”, do Programa de Pós-Graduação em Processos Tecnológicos e Ambientais da Universidade de Sorocaba (Uniso), com orientação do professor doutor Waldemar Bonventi Junior e aprovada em 13 de novembro de 2017. **Acesse a pesquisa:**



# TRATAMENTO PARA QUEIMADOS

## DESENVOLVIDO NA UNISO APRESENTA RESULTADOS PROMISSORES

REPORTAGEM: Guilherme Profeta

Todos os anos, 300 mil pessoas morrem em todo o mundo devido a **QUEIMADURAS** causadas pelo fogo, sem contar os outros tipos, como as queimaduras químicas ou aquelas causadas por radiação ou eletricidade. Só no Brasil, são cerca de 1 milhão de acidentes a cada ano. Além de ser uma ocorrência frequente, as queimaduras configuram um sério problema de saúde pública, pela gravidade em potencial e pelo risco de sequelas — incluindo limitações funcionais e distúrbios psicossociais. “É uma das principais causas de morte e incapacidade no mundo”, destaca a pesquisadora Lilian Vieira Vaz, cuja pesquisa de mestrado, desenvolvida no Programa de Pós-Graduação em Ciências Farmacêuticas da Universidade de Sorocaba (Uniso), teve como objetivo testar a eficácia e a segurança de um hidrogel acrescido de sulfadiazina de prata, um antibiótico amplamente utilizado para o tratamento de queimados.

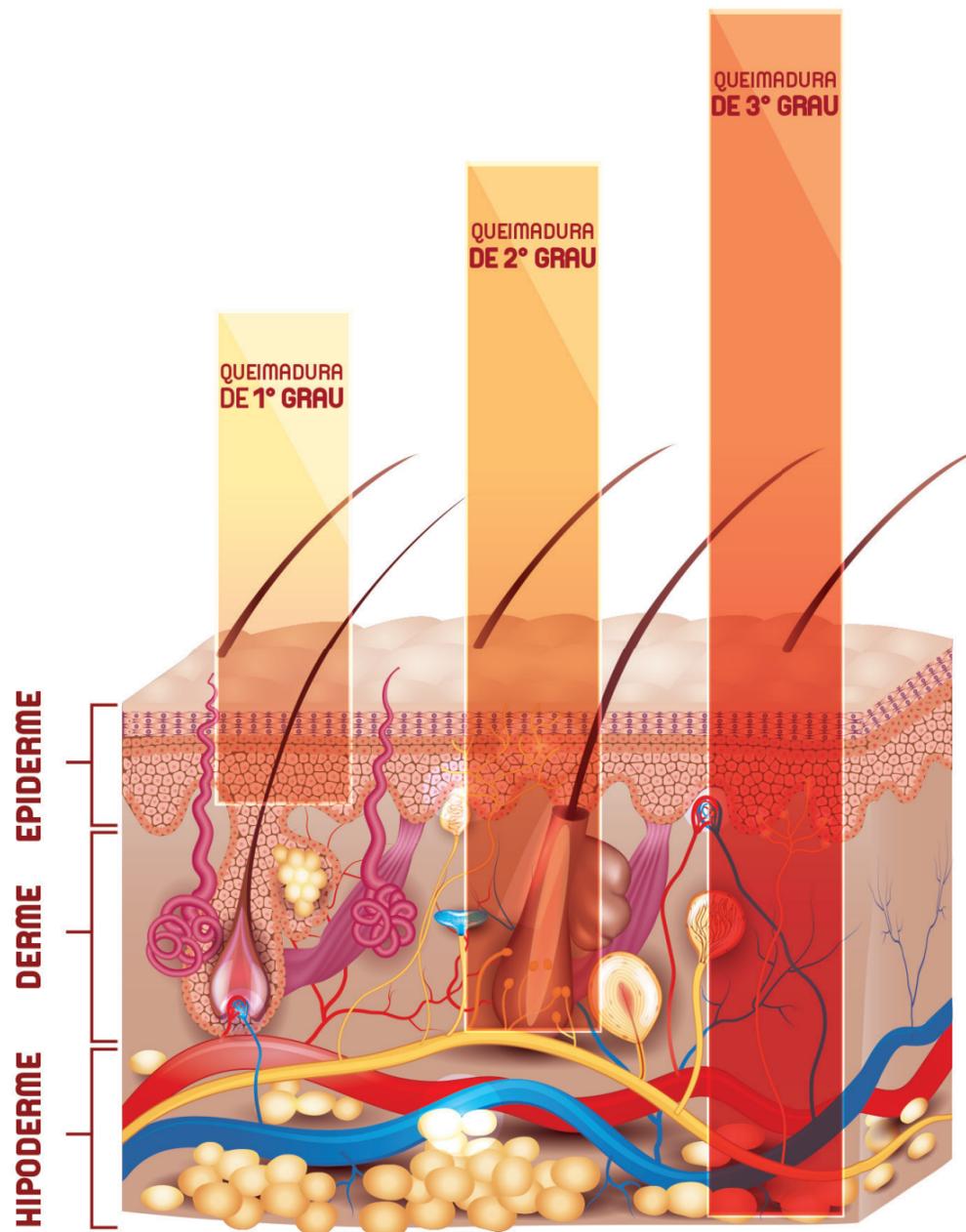
Usar prata para combater queimaduras não é exatamente uma novidade; na verdade, é algo que vem acontecendo há pelo menos três mil anos. “O uso da prata como profilático e no tratamento para a infecção e outras doenças remonta a 1000 a.C., quando os antigos gregos e romanos a usavam como desinfetante. Na medicina moderna, a prata começou a ser utilizada para o tratamento de queimaduras na forma de solução de nitrato de prata, na década de 1960. A terapia tópica de queimaduras envolvendo a aplicação de soluções de compostos ou de sais de prata foi um marco importante devido à redução das taxas de sepsia e mortalidade”, conta Vaz. O uso da sulfadiazina de prata, especificamente a substância com a qual a pesquisadora trabalhou em seu estudo, data

### PARA SABER MAIS: DIFERENTES GRAUS DE QUEIMADURAS

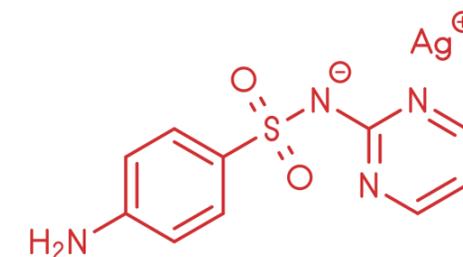
**Queimaduras de primeiro grau** normalmente são causadas pela exposição prolongada ao sol. Afetam apenas a camada mais externa da pele, a epiderme, e costumam cicatrizar em uma semana.

**Queimaduras de segundo grau** atingem a segunda camada da pele, a derme, e resultam tanto no extravasamento de líquidos quanto no acúmulo desse líquido sob a epiderme, na forma de bolhas.

**Queimaduras de terceiro grau** afetam todas as camadas da pele, até o tecido subcutâneo. Com os tecidos destruídos, a regeneração se torna impossível, o que exige o tratamento por meio de enxertos.



de 1968, quando um pesquisador da Universidade de Columbia, nos EUA, obteve o composto pela primeira vez, por meio da associação de nitrato de prata e sulfadiazina.



Fórmula estrutural da sulfadiazina de prata. Macroscopicamente, ela se apresenta como um pó branco, inodoro e hidrossolúvel.

Microscopicamente, o que acontece é que a prata libera íons quando é exposta a um meio aquoso, como uma ferida de queimadura. Esses íons se ligam, então, às membranas citoplasmáticas das células das bactérias, rompendo-as e causando sua morte. Mas, para obter tal efeito, é preciso garantir que a prata (neste caso, a sulfadiazina de prata) esteja em contato com a ferida, para que possa agir no local e impedir a infecção. E é aí que entram os hidrogéis.

“Hidrogéis são formas farmacêuticas — ou seja, formas de apresentação de um medicamento para ser consumido pelo paciente — caracterizadas por uma estrutura formada por redes tridimensionais de polímeros que, em contato com a água, intumescem e mantêm sua integridade”, define a pesquisadora. No caso das feridas tóxicas, como é o caso das queimaduras, os hidrogéis apresentam uma série de vantagens: eles são biocompatíveis; mantêm a ferida hidratada e não exigem a troca constante de curativos, o que é bom por facilitar a cicatrização; e apresentam comportamento viscoelástico, facilitando a aplicação em diferentes partes do corpo.

Mas existe um longo caminho até que um hidrogel chegue ao consumidor final como uma forma

farmacêutica viável. Antes disso, é preciso testar quão eficaz e quão seguro é esse hidrogel, antes de transferir o conhecimento para a produção em larga escala. Foi isso que Vaz fez em sua pesquisa, considerando um hidrogel de álcool polivinílico (PVA) acrescido de sulfadiazina de prata, desenvolvido previamente em outros estudos da Uniso, na linha de pesquisa “Sistemas de liberação modificada de fármacos antimicrobianos”.

“Os testes executados, chamados ensaios de estabilidade, servem para garantir a integridade química, física, microbiológica, terapêutica e toxicológica do fármaco e da forma farmacêutica”, ela explica. “Também têm como propósito fornecer evidências de como a qualidade de um produto varia com o tempo sob influência de fatores ambientais, estabelecendo o tempo de validade do produto e as condições adequadas de armazenamento.”

O hidrogel considerado nesses testes, à base de PVA e acrescido de 1% de sulfadiazina de prata, apresentou liberação imediata e constante do princípio ativo, com comprovada atividade antimicrobiana. Devido às suas propriedades mecânicas, confirmou-se também a viabilidade de aplicação em partes diversas do corpo humano. Quanto à validade, recomendou-se a utilização do produto em até 60 dias após o preparo, ainda que seja necessário um estudo de estabilidade de longa duração antes de uma futura viabilização comercial.

“De modo geral, pode-se afirmar que o produto elaborado, quando comparado a outros curativos à base de prata apresentou resultados promissores para seu emprego como curativo em peles infeccionadas devido à simplicidade de seus componentes, à facilidade de preparo e ao custo reduzido”, conclui a pesquisadora.

Texto elaborado com base na dissertação “Características de hidrogel de PVA (álcool polivinílico) com sulfadiazina de prata em ensaio de estabilidade acelerada”, do Programa de Pós-Graduação em Ciências Farmacêuticas da Universidade de Sorocaba (Uniso), com orientação da professora doutora Marta Maria Duarte Carvalho Vila e aprovada em 30 de novembro de 2016. A veiculação pública da dissertação se dará somente após a publicação dos resultados na forma de artigos científicos.

# REPELENTE DO TIPO DEET SÃO MAIS EFICAZES CONTRA O MOSQUITO *Aedes Aegypti*

REPORTAGEM: Guilherme Profeta  
FOTO: Paulo Ribeiro



DEET combina maior tempo de proteção e porcentagem de repelência

Se alguém lhe pedir para pensar no animal mais mortal do mundo, é bastante provável que você imagine grandes predadores, munidos de garras e dentes. Mas os animais mais perigosos, de fato, não têm nada disso; muito pelo contrário: você seria capaz de liquidá-los sem muito

esforço, com um único tapa. Ainda assim, eles são responsáveis por mais mortes do que leões, tigres, tubarões e quaisquer outros predadores combinados, que costumam levar a má fama mas na verdade representam uma ameaça irrisória à espécie humana.

Quem é, então, o grande vilão? “O mosquito é um dos animais mais mortais do mundo. A sua habilidade de transmitir doenças a seres humanos causa milhões de mortes todos os anos. Em 2015, somente a malária causou 438 mil mortes.” A declaração está disponível no portal da Organização

Mundial da Saúde (OMS), junto a uma lista das seis principais **ARBOVIROSES** que acometem as populações ao redor do planeta. Quatro delas — a dengue, a febre chikungunya, a zika e a febre amarela — são transmitidas pelo mosquito *Aedes aegypti*, que vive nas mesmas áreas que mais da metade da população mundial, o que o torna uma grande ameaça à saúde pública.

Das doenças transmitidas pelo *Aedes aegypti*, a dengue é a mais preocupante. Ela está presente em nada menos do que 141 dos 195 países existentes atualmente e, todos os anos, mais de 50 milhões de pessoas são infectadas pela doença — no Brasil, dados do Ministério da Saúde apontam para quase 100 mil casos suspeitos de dengue somente entre dezembro de 2017 e abril de 2018. A febre chikungunya e a zika são bastante semelhantes à dengue, com sintomas muitas vezes parecidos (como febre alta e dores no corpo), contudo, apesar de as doenças serem relativamente brandas, determinados grupos podem ter complicações mais severas. Foi confirmada recentemente, por exemplo, a relação entre a zika e a microcefalia nos casos em que as gestantes foram picadas pelos mosquitos e infectadas com a doença durante a gestação.

“Para o combate a essas doenças, a prevenção é o meio mais eficaz, e ela depende, principalmente, do controle do mosquito vetor e da proteção pessoal, por meio do uso de repelentes”, alerta a estudante da graduação em Farmácia da Universidade de Sorocaba (Uniso), Maria Raquel Gomes Fernandes, que desenvolveu em 2018 um projeto de Iniciação Científica a respeito da eficácia e da segurança de repelentes comercializados no Brasil. A pesquisa foi financiada pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (Fapesp) e contou com a orientação da professora doutora Cristiane de Cássia Bergamaschi Motta, coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Ciências Farmacêuticas da Uniso.

O objetivo foi verificar quais das substâncias utilizadas como repelentes e comercializadas no Brasil são as mais eficazes, e se existem estudos disponíveis compreendendo as substâncias naturais comercializadas no país, bem como

## PARA SABER MAIS: O QUE SÃO ARBOVIROSES?

Arboviroses são doenças virais transmitidas por artrópodes (ou seja, aracnídeos e insetos, principalmente os mosquitos). Elas são especialmente preocupantes nos países tropicais, como é o caso do Brasil.

compreender se elas são tão eficazes quanto os compostos sintéticos. Para isso, Fernandes cruzou os resultados de 16 estudos clínicos selecionados a partir de mais de 2.500 pesquisas disponíveis em dez bases de dados internacionais, num processo que é chamado de revisão sistemática, que tem como objetivo sintetizar os resultados de estudos publicados em todo o mundo, avaliando assim as evidências científicas disponíveis e direcionando o processo de decisão dos profissionais da saúde, sem que eles precisem vasculhar centenas ou milhares de artigos de uma vez só.

Os estudos revisados contemplaram seis tipos de repelentes. Três são os sintéticos recomendados pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e pela OMS: o DEET, a icaridina e o IR3535. Já em relação aos naturais, foram considerados a citronela (*Cymbopogon nardus*), a andiroba (*Carapa guianensis*) e o eucalipto (*Eucalyptus globulus*), igualmente aprovados pela Anvisa.

Os resultados da revisão apontam que tanto os repelentes sintéticos quanto os naturais oferecem proteção contra o *Aedes aegypti* (e também contra o *Aedes albopictus*, que potencialmente pode transmitir as mesmas doenças). A grande diferença é que, no caso dos repelentes sintéticos, o tempo de proteção costuma ser maior.

“Os resultados tendem a demonstrar que o DEET apresentou melhor tempo de proteção em relação às substâncias naturais citronela e eucalipto,

e também em relação aos sintéticos. Não foi encontrado nenhum estudo clínico a respeito da andiroba. Quanto à porcentagem de repelência, o DEET e a icaridina apresentaram resultados semelhantes, superiores ao IR3535 e à citronela, na maioria dos estudos selecionados. Não há estudos que comparem a andiroba e o eucalipto quanto à porcentagem de repelência”, resume a autora da pesquisa. Quando os resultados são cruzados, o DEET é o mais indicado, por combinar um maior tempo de proteção a uma maior porcentagem de repelência, tanto em relação a outros sintéticos quanto aos naturais. Estudos futuros são necessários para corroborar esses achados.

“Esses resultados podem subsidiar os profissionais da saúde para a prescrição de repelentes mais adequados para a prevenção da dengue, da zika, da chikungunya e da febre amarela, o que pode, inclusive, reduzir o número de atendimentos realizados pelo Sistema Único de Saúde”, conclui Fernandes.

É importante lembrar que para gestantes, crianças com idade inferior a 1 ano e pessoas alérgicas, o uso de repelentes requer a orientação de um profissional da saúde. Além disso, vale ressaltar que o controle da proliferação dos mosquitos é tão importante quanto a proteção individual. A melhor alternativa continua sendo eliminar qualquer possível criadouro do *Aedes aegypti*, ou seja, locais e objetos que possam acumular água parada.

Texto elaborado com base na pesquisa de Iniciação Científica “Efetividade e segurança dos repelentes comercializados no Brasil contra a picada dos mosquitos *Aedes aegypti* e *Aedes albopictus*: revisão sistemática”, do curso de graduação em Farmácia da Universidade de Sorocaba (Uniso), com orientação da professora doutora Cristiane de Cássia Bergamaschi Motta. A pesquisa contou ainda com a colaboração da professora doutora Luciane Cruz Lopes e do estudante de graduação em Enfermagem Rodrigo Sugimoto Iwami, ambos da Uniso. **Para mais informações sobre o projeto de pesquisa:**



# UMA ANÁLISE DA COMUNICAÇÃO ENTRE O SAMU E SEUS USUÁRIOS

REPORTAGEM: Marcel Stefano  
FOTO: Paulo Ribeiro

A saúde pública é um dos principais problemas do Brasil, que sofre com a carência de médicos e enfermeiros, de ambulâncias e leitos hospitalares, de remédios e outros insumos básicos. Esta longa lista de carências ganhou agora um novo componente: a falta de informações de qualidade para a população sobre o atendimento de emergência feito pelo Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), um problema de comunicação que tem afetado a qualidade do serviço prestado.

Quem faz este diagnóstico é o pesquisador da Universidade de Sorocaba (Uniso), Irineu Cesar Panzeri Contini, que estudou o processo comunicativo do SAMU nas redes sociais. A pesquisa, feita para sua dissertação no Mestrado em Comunicação e Cultura, foi apresentada em 2016, sob a orientação do professor doutor Mauro Maia Laruccia.

Contini explica que o objetivo foi conhecer o processo comunicativo do SAMU no Facebook para identificar as abordagens de comunicação do serviço e compreender os comentários dos usuários na rede social. “Os resultados evidenciaram a carência de informação à população. Faltam clareza e objetividade nas mensagens; o SAMU precisa conhecer melhor como funciona o processo comunicativo para corrigir os problemas e garantir qualidade no atendimento das urgências”, afirma Contini, que, além de pesquisador, também é profissional de enfermagem.

Na pesquisa, Contini analisou os comentários postados pela população no Facebook do SAMU entre os anos de 2011 e 2016. “Selecionamos 300 comentários e fizemos a análise de conteúdo, dividindo-os em categorias. A maioria das mensagens se dividiu nas categorias: anunciando algo (19,3%),



Irineu Contini, enfermeiro e autor da pesquisa

cumprimentando (18,3%), expandindo uma informação (9%), perguntando uma questão (7%) e evidenciando desânimo (7%)”, detalha o pesquisador.

## PROBLEMAS NA COMUNICAÇÃO

Após analisar as mensagens em cada categoria, o pesquisador concluiu que o SAMU investe pouco em estratégias para promoção da qualidade do serviço de atendimento pelo telefone 192. “Podemos verificar isso pelos comentários de desânimo e as críticas feitas”, destaca. Segundo ele, os comentários formam um observatório importante, que mostra as angústias dos usuários, a falta de integridade na atenção do serviço, a insuficiência de equipe qualificada e a falta de leitos hospitalares, dentre outros aspectos.

Para o autor da pesquisa, o sistema do SAMU “deveria propiciar sistema de telefonia com número suficiente de equipamentos para atendimento da população, comunicação via rádio-operadores de forma direta, gravação digital de toda comunicação realizada, humanização no atendimento e relações

entre os profissionais do SAMU e usuários; explicitar e discutir propostas com a população; dentre outros”.

Com a pesquisa, Contini espera ter contribuído para melhorar a qualidade do atendimento do SAMU com o desenvolvimento de protocolos e programas de atenção às urgências. “Os profissionais de saúde que atuam na emergência devem trabalhar a comunicação no sentido de oferecer o seu melhor nos atendimentos prestados às vítimas. Afinal, se comunicar é parte integrante nos cuidados oferecidos aos pacientes”, conclui o pesquisador.

Texto elaborado com base dissertação “O processo comunicativo do Serviço de Atendimento Médico de Urgência: um estudo nas redes sociais”, do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura da Universidade de Sorocaba (Uniso), com orientação do professor doutor Mauro Maia Laruccia e aprovada em 20 de junho de 2016. **Acesse a pesquisa:**

