

DA EMPATIA À INOVAÇÃO: O DESIGN THINKING COMO FERRAMENTA DE GESTÃO NA FORMAÇÃO DO FARMACÊUTICO

Profa. Dra. Andrea Queiróz Ungari
Profa. Dra. Adriana Patrícia Laurenti Coelho
Prof. Dr. Ulisses Fiorin Ângelo
Profa. Dra. Cecília Rodrigues Silva

INTRODUÇÃO

- O *Design Thinking* é uma abordagem composta de um processo, um modo de pensar, métodos e estratégias.
- A articulação desses aspectos visa colocar as pessoas e suas necessidades no centro do desenvolvimento de um projeto, de forma que usem a criatividade para gerar soluções e empreguem a razão para analisá-las e adaptá-las ao contexto real.



OBJETIVO

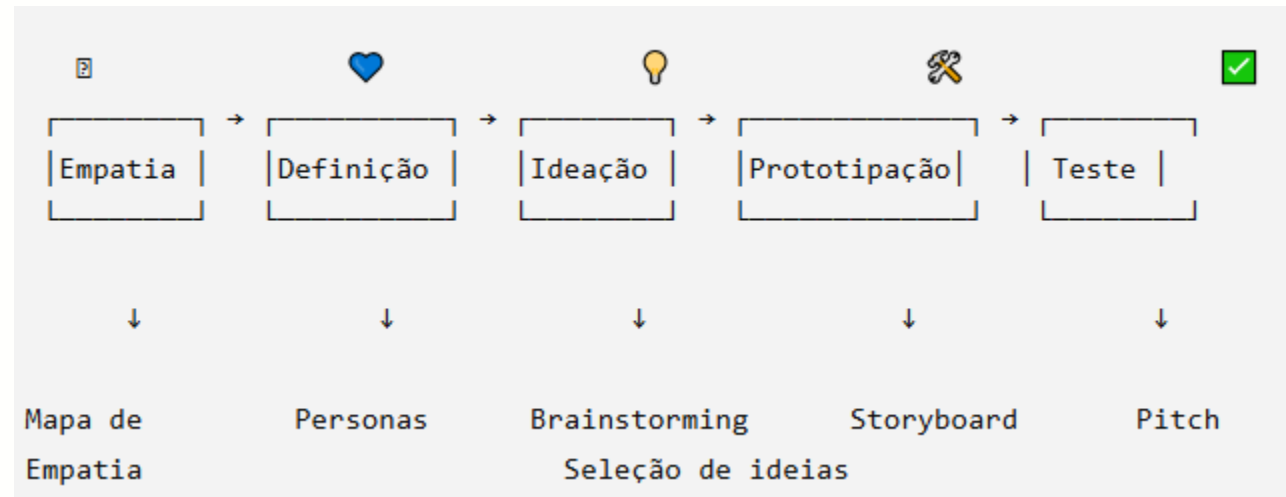
- Relatar a aplicação da metodologia *Design Thinking* como estratégia de ensino-aprendizagem em uma turma do primeiro semestre do curso de Farmácia, na disciplina Fundamentos de Gestão, visando ao desenvolvimento de competências gerenciais relacionadas à análise de problemas, tomada de decisão, criatividade, trabalho em equipe e inovação.

METODOLOGIA

- Relato de experiência, de natureza descritiva, estruturada nas etapas do *Design Thinking*.

Cenário:

Muitos pacientes idosos se confundem com a dosagem de seus medicamentos em casa, o que gera erros graves à saúde. Como o farmacêutico pode ajudar esse paciente a não errar mais?



RESULTADOS



RESULTADOS

ALUNOS:
Emanuelle Fonseca
Ana Beatriz Paolotto
Luma Coelho
Taniela

CENTRO UNIVERSITÁRIO BARÃO DE MAUÁ – CURSO: FARMÁCIA – TURMA 1A
FUNDAMENTOS DA GESTÃO – PROFESSOR ANDRÉA UNGARI
EXPERIÊNCIA DE APRENDIZAGEM: EMPATIA NO ATENDIMENTO FARMACÊUTICO

BARÃO DE MAUÁ
CENTRO UNIVERSITÁRIO

NA PELE DO Seu João

Acorda às 6h. Olho para a mesa. Sete caixinhas, quatro caixinhas, dois frascos.

Tomo o da pressão? Já tomei? A letra está tão pequena.

Ontem tomei o do coração duas vezes – fiquei tonto, cal.

Não falei pra minha filha. Ela já tem tanto problema.

ESSE É O MUNDO REAL DO IDOSO COM POLIFARMÁCIA. NÃO É DESCUÍDO – É UM SISTEMA QUE FALHOU COM ELE.

QUEM É O USUÁRIO QUE MAIS IMPORTA?

O SEU JOÃO é o usuário final – ele sofre as consequências. Mas ele raramente inicia a mudança sozinho. Tem vergonha de admitir que errou, medo de parecer incapaz.

A FILHA (OU FILHO) é quem mais se preocupa, quem paga a conta e quem pode ser o agente de mudança. Ela não acompanhava a rotina, mas sente culpa por não estar sempre presente.

O FARMACÊUTICO é o profissional de saúde que o Seu João vê toda semana – mas do que o médico, mais do que qualquer outro. É o ponto de contato mais acessível, mas frequente.

COMO A FARMÁCIA AGE COM EMPATIA – NÃO COM PROTOCOLO

1. RECONHECER SEM HUMILHAR

Seu João, como o senhor está se sentindo com esses remédios?

Ah... às vezes me sinto tonto, confuso... mas acho que é da idade mesmo.

A diferença entre atendimento frio e empático é simples: o farmacêutico que pergunta ao invés de só entregar o medicamento.

Isso acontece bastante, Seu João. Vamos resolver juntos.

Validar o que ele sente cria confiança e abre espaço para a mudança.

2. CRIAR UM CALENDÁRIO VISUAL COM CORES E HORÁRIOS

	MANHÃ 8h	ALMOÇO 12h	TARDE 18h	NOITE 21h
PRESSÃO				
CORÇÃO				
DIABETES				
TRINCO				
DOR				
VITAMINA D				
GASTRO				

Organizado e que facilita a rotina.

3. IDENTIFICAR DUPLICIDADES PRESCRITAS POR MÉDICOS DIFERENTES

MÉDICO A: Lisinapril 50 mg

MÉDICO B: Lisinapril 50 mg

DUPLICAÇÃO IDENTIFICADA

RISCO DE INTERAÇÃO E QUEDA

Evitar duplicidades e interações é cuidar da segurança do paciente.

4. ENVOLVER A FAMÍLIA (COM CONSENTIMENTO)

Com sua autorização, posso conversar com sua filha para alhearmos o cuidado em casa?

Claro! Ela me ajuda muito.

A família é parceira no cuidado e pode fazer a diferença todos os dias.

5. ACOMPANHAR E EDUCAR SEMPRE

Vamos acompanhar sempre. Qualquer dúvida, estou aqui.

Muito obrigado! Agora me sinto mais seguro.

Acompanhamento contínuo é o que transforma cuidado em resultado.

O IMPACTO NA VIDA DO SEU JOÃO

Agora está tudo organizado. Não me confundo mais, quero melhor e não sinto mais tontura.

Sinto que tenho alguém cuidando de mim.

A FARMÁCIA NÃO É SÓ UM PONTO DE VENDA

Para o Seu João, a farmácia pode ser o único lugar onde alguém pergunta como ele está.

EM RESUMO:

- Empatia transforma.
- Organização salva vidas.
- Comunicação conecta.
- A farmácia faz diferença todos os dias.

Cuidar é mais que entregar medicamento. É estar junto, entender e orientar.

PARA LEMBRAR SEMPRE:

- CADA PESSOA IMPORTA
- CADA ESCUTA ACOLHE
- CADA AÇÃO PROTEGE

REFERÊNCIAS:

- BRASIL. Ministério da Saúde. Uso racional de medicamentos: normas selecionadas. Brasília, MS, 2012.
- CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA (CFF). Atenção farmacêutica: conceitos e práticas. Brasília, 2016.
- SOCIEDADE BRASILEIRA DE FARMÁCIA (SBF). Serviços farmacêuticos: objetivos e critérios de qualidade.
- INSTITUTO PARA PRÁTICAS SEGURAS NO USO DE MEDICAMENTOS (ISMP). Segurança no uso de medicamentos em idosos. 2020.
- ANVISA. Boletim de farmacovigilância e segurança do paciente. Disponível em: <https://www.anvisa.gov.br>

Fim.

TOMAR REMÉDIO DO JEITO CERTO FAZ BEM PARA A SAÚDE!

Muitos idosos têm dificuldades para tomar seus medicamentos diários.

1. CONFUNDEM A DOSAGEM

Será que era 1 comprimido ou 2?

2. ESQUECEM DO HORÁRIO

Já tomei o de manhã ou ainda não?

3. NÃO SABEM IDENTIFICAR OS MEDICAMENTOS

Qual desses é para pressão? E qual é para o coração?

4. ISSO PODE TRAZER RISCOS PARA A SAÚDE

- Dose errada pode fazer mal
- O tratamento pode não funcionar
- Mais idas ao médico e internações

5. O FARMACÊUTICO PODE AJUDAR!

Vamos montar um kit de medicamentos personalizado para o(a) senhor(a)!

6. COMO FUNCIONA O KIT DE MEDICAMENTOS

Separado por dia da semana

Organizado por horário do dia

Identificação visual em cada medicamento

	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB	DOM
MANHÃ 7h - 9h							
TARDE 12h - 14h							
NOITE 18h - 20h							
ANTES DE DORMIR 22h							

Cada compartimento tem os remédios certos para o dia e horário!

7. MAIS SEGURANÇA, MAIS TRANQUILIDADE!

Agora ficou muito mais fácil! Não vou mais me confundir.

- Evita erros
- Facilita a rotina
- Mais autonomia
- Mais qualidade de vida

8. CONTE SEMPRE COM SEU FARMACÊUTICO!

Orientação faz toda a diferença para o seu tratamento dar certo!

CUIDAR BEM DOS REMÉDIOS É CUIDAR BEM DE VOCÊ!

RESULTADOS



RESULTADOS

Protótipo da nossa ideia!

Muitos pacientes idosos se confundem com a dosagem de seus medicamentos, então nós farmacêuticos tivemos uma ideia!

“Olá! Me chamo Marina e estou aqui para apresentar um novo produto. Como farmacêutica, vejo muitos idosos com dificuldades na identificação de medicamentos.”



“É um calendário eletrônico, numerado de 1 a 31, onde cada número representa um botão. E sempre que pressionado o calendário irá dizer os medicamentos que o paciente deve tomar no dia.”



“Sou o Felipe e irei complementar o que a Marina apresentou. O paciente não precisará configurar o calendário, isso será responsabilidade de nós farmacêuticos, a partir dos medicamentos prescritos.”



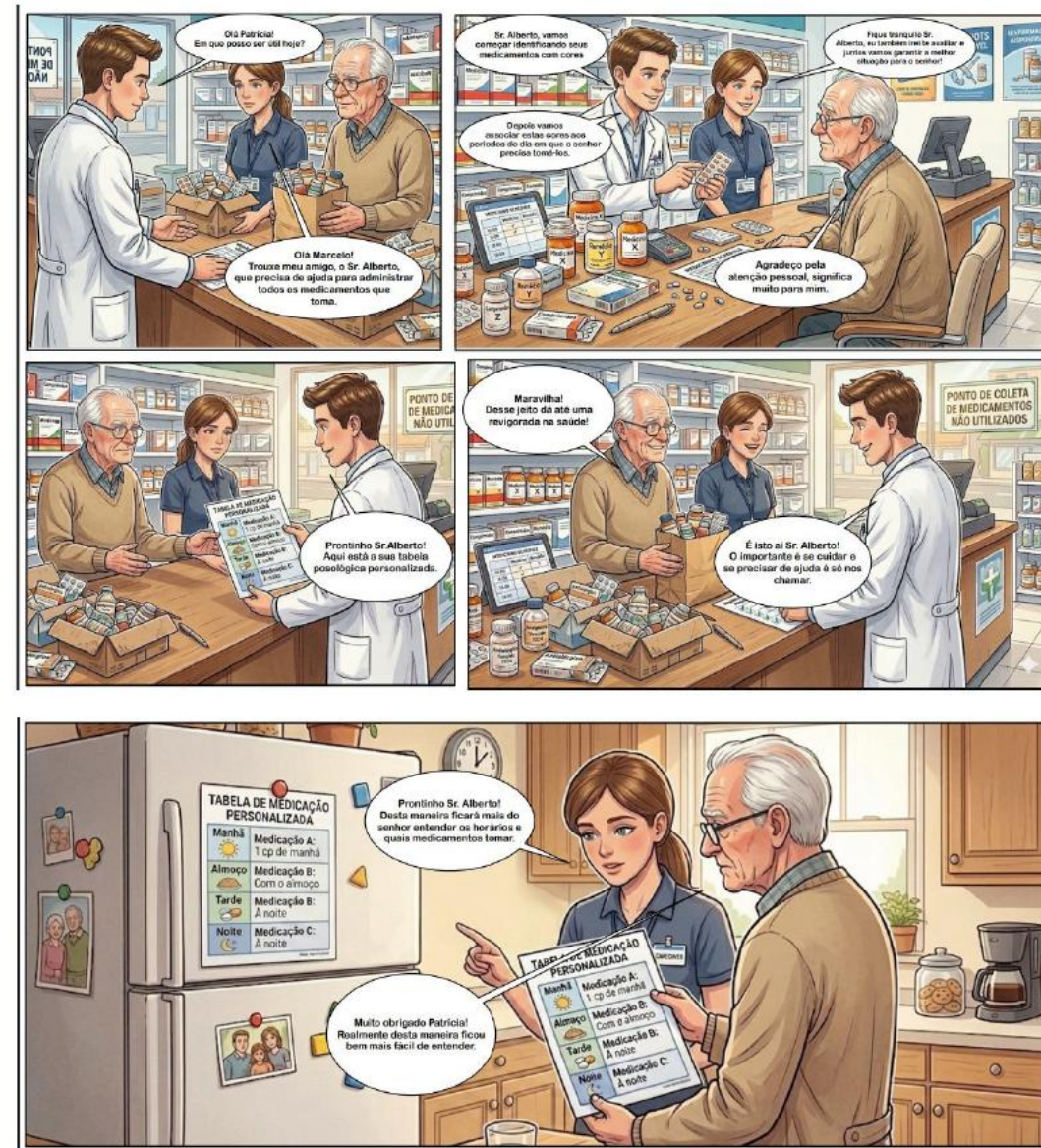
“É importante que sua comunicação com o farmacêutico seja limpa e direta, sempre informando todos os medicamentos utilizados e os sintomas do dia-a-dia. Para que o calendário seja configurado corretamente.”

Rafaela Prado, Jackson Pereira e Fernanda Ketlyn

IX FORUM DE INOVAÇÃO DOCENTE EM ENSINO SUPERIOR



RESULTADOS



RESULTADOS



MEU TRATAMENTO

Veja aqui como tomar seus medicamentos. Acompanhe os horários ideais para sua rotina de medicação.

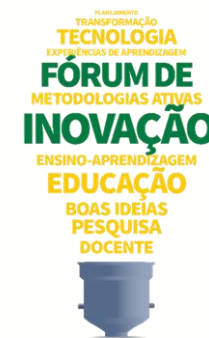
MEDICAMENTO	Café da manhã		Almoço		Jantar		Hora de dormir	Apenas se necessário	MODO DE US
	Antes	Depois	Antes	Depois	Antes	Depois			
ENALAPRIL 20mg									Tomar 1 comp a cada 12 horas
HYDROCLOROTIAZIDA 12.5mg									Tomar meio comprimido pela manhã em jejum
METFORMINA 500mg									1 comp 8/8 hs
SINVASATINA 10mg									Tomar 1 compr após o jantar



CONSIDERAÇÕES FINAIS

- Integração entre metodologias ativas e ferramentas de gestão favorece a aprendizagem participativa;
- Aproxima os estudantes de desafios reais da prática profissional;
- Fortalece a formação de farmacêuticos mais críticos, criativos, colaborativos e preparados para enfrentar desafios reais dos serviços de saúde.

REFERÊNCIAS



CAVALCANTI, C.; FILATRO, A. **Design Thinking: Inovação com Propósito**. 2. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2025. *E-book*. p.23. ISBN 9788571442269. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788571442269/>. Acesso em: 25 jul. 2026.

LIEDTKA, Jeanne; OGILVIE, Tim. **A Magia do Design Thinking**. Rio de Janeiro: Editora Alta Books, 2019. *E-book*. p.52. ISBN 9788550814162. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788550814162/>. Acesso em: 25 jul. 2026.

PINHEIRO, T.; ALT, L. **Design thinking Brasil: empatia, colaboração e experimentação para pessoas, negócios e sociedade**. São Paulo: Elsevier, 2012.