

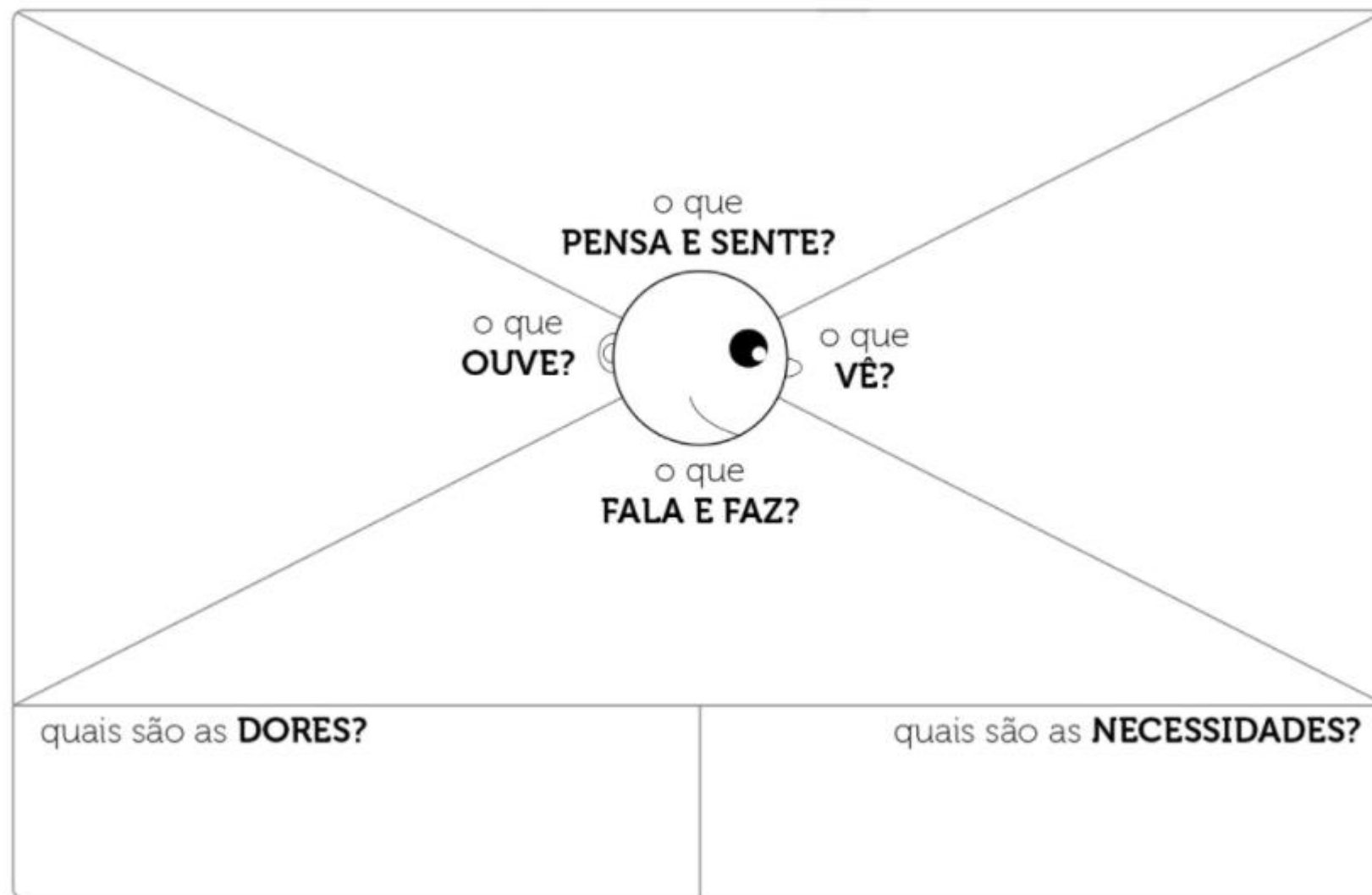
# Mapeando expectativas: aplicação do Mapa da Empatia na Disciplina de Ética e Legislação Farmacêutica

Profa. Andrea Queiróz Ungari; Profa. Carla Assad Lemos;  
Prof. César Augusto S. Terçariol; Prof. Júlio César Borella

# INTRODUÇÃO

- Empatia: habilidade social que envolve a capacidade de colocar-se no lugar do outro, de modo a fornecer-lhe apoio e levá-lo a sentir-se compreendido.
- O Mapa de Empatia é uma ferramenta empregada com a finalidade de conhecer, entender, observar e compreender as pessoas (usuário final).
- Ela caracteriza-se como um mapa visual contendo seis eixos: pensar e sentir; ver; ouvir; falar e fazer; ganhos; e dores.

Nome: \_\_\_\_\_ Idade: \_\_\_\_\_



o que  
**PENSA E SENTE?**

o que  
**OUVÊ?**

o que  
**VÊ?**

o que  
**FALA E FAZ?**

quais são as **DORES?**

quais são as **NECESSIDADES?**

<https://marketingessencial.com.br/como-criar-um-mapa-de-empatia-e-definir-sua-persona/>

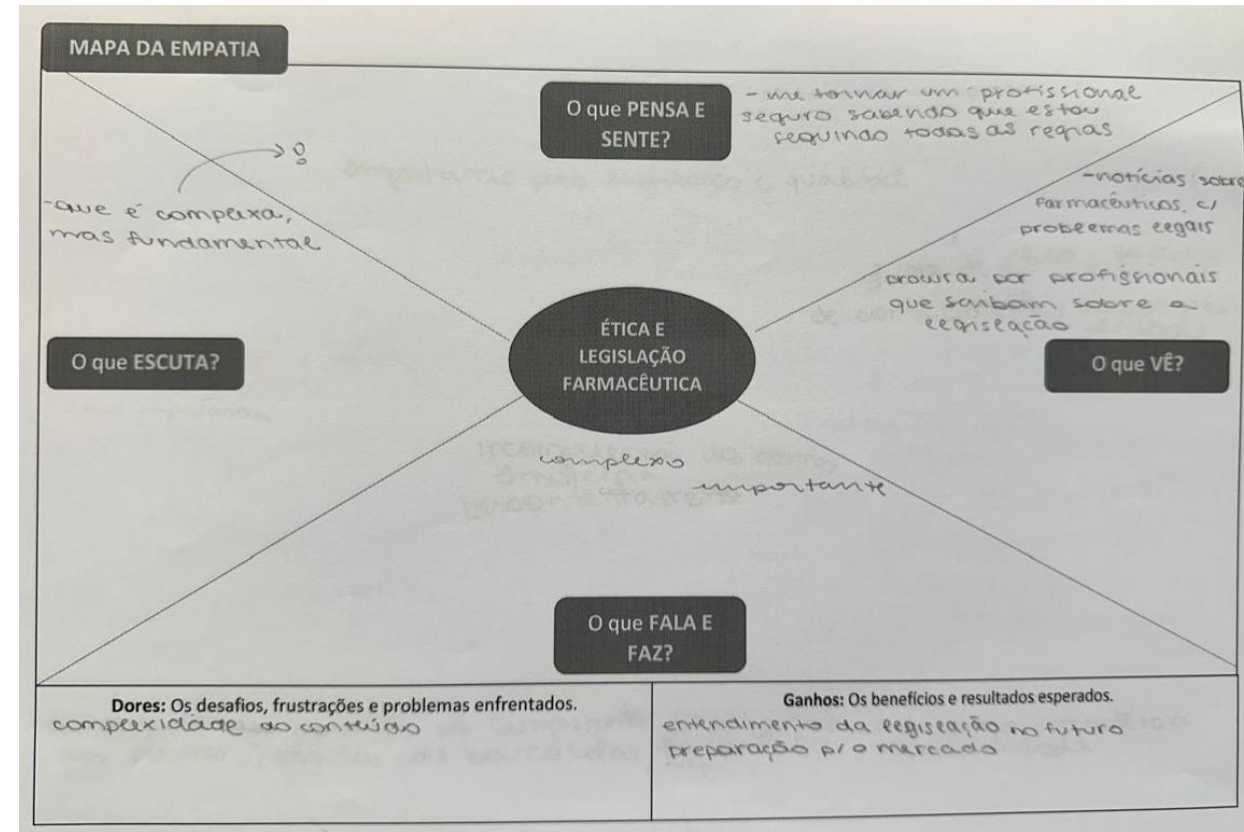
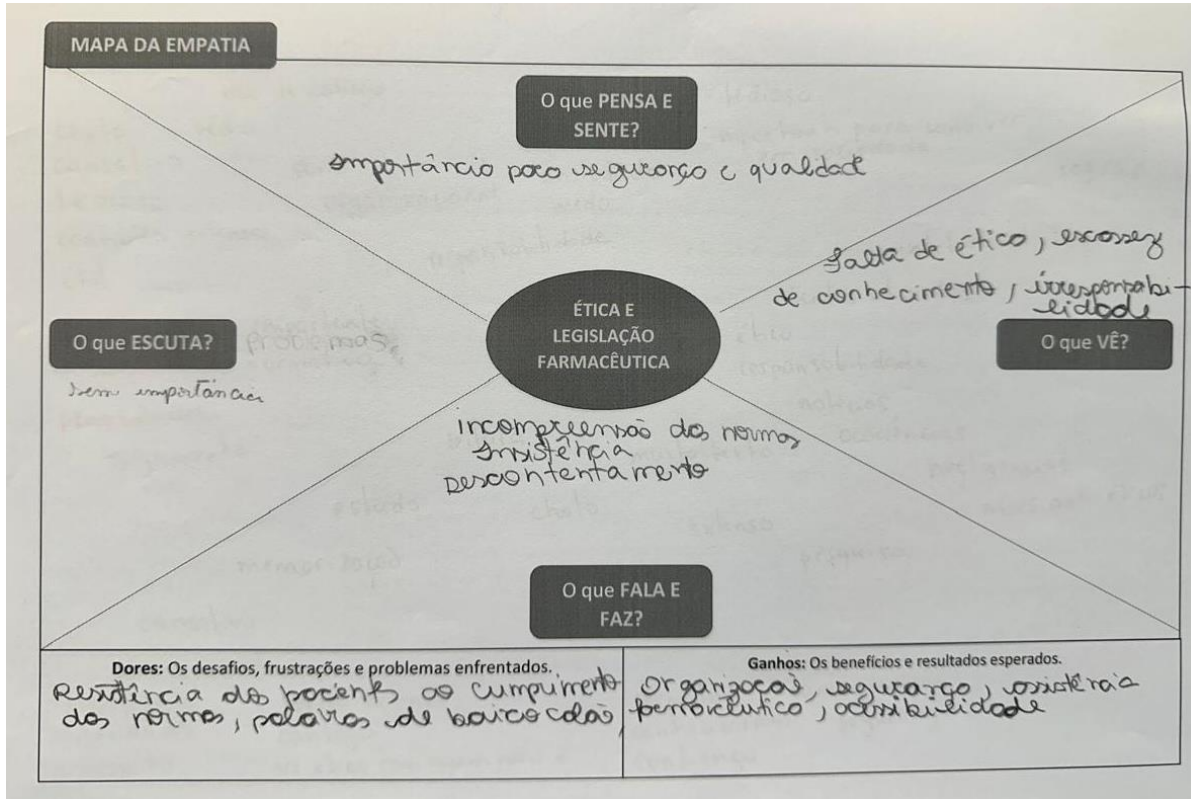
## OBJETIVO

Aplicar o Mapa da Empatia com a finalidade de identificar as percepções e expectativas dos estudantes em relação ao conteúdo e ao contexto da disciplina Ética e Legislação Farmacêutica.

# MÉTODO

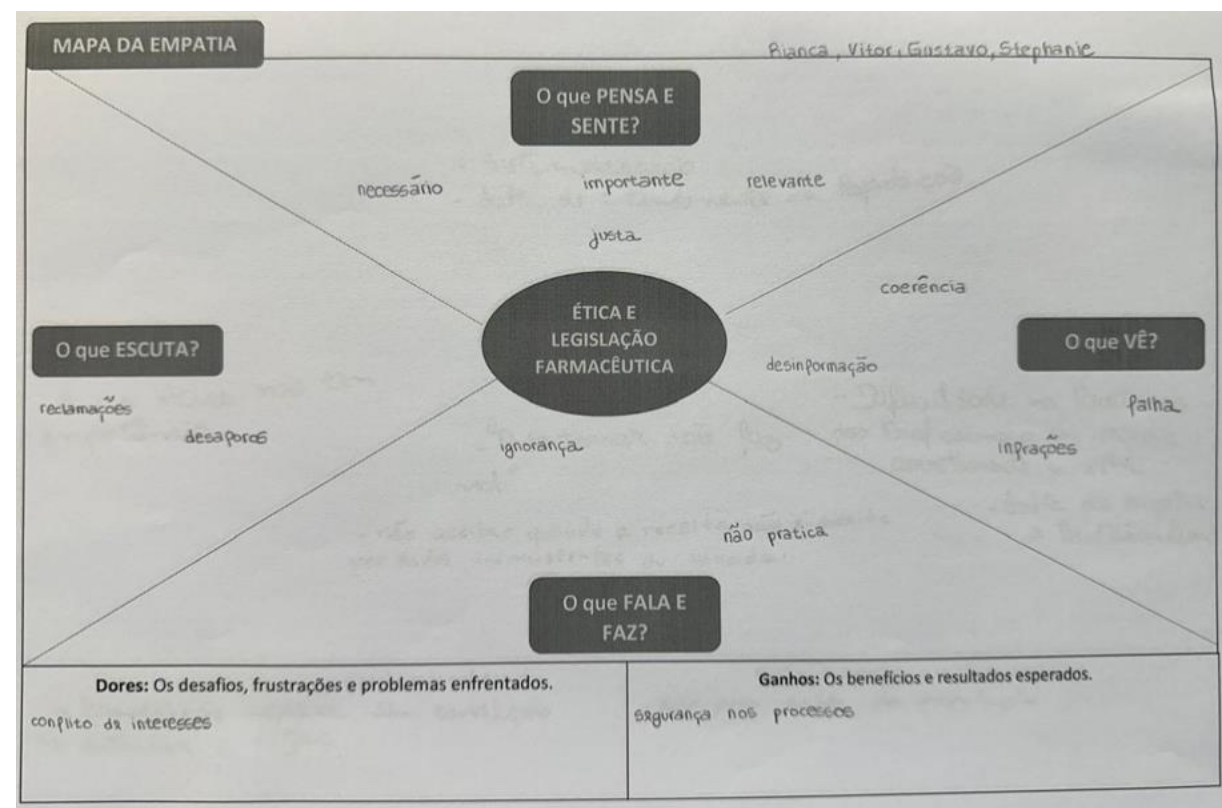
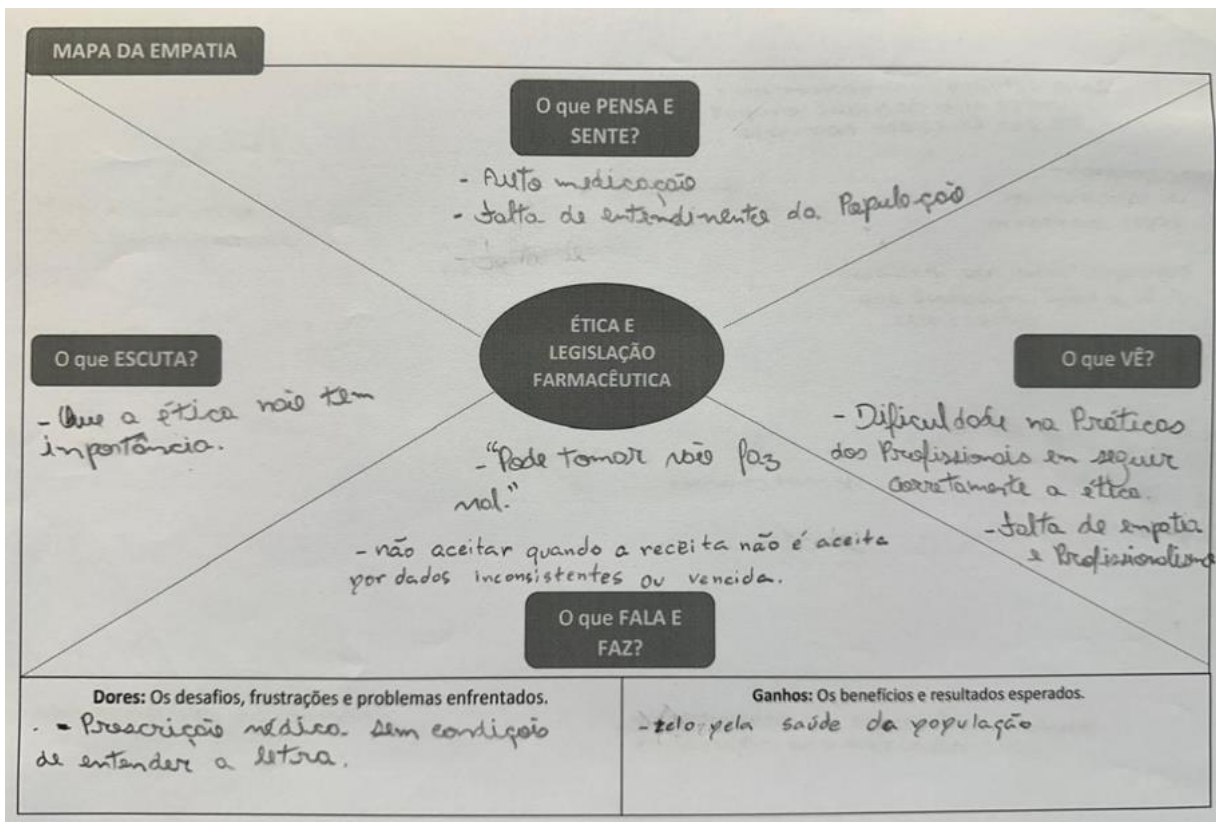
- ✓ Relato de experiência;
- ✓ A aplicação ocorreu presencialmente na primeira aula do semestre letivo, por meio do preenchimento em grupos do Mapa da Empatia;
- ✓ Turma 3ª do Curso de Farmácia.

# RESULTADOS E DISCUSSÃO

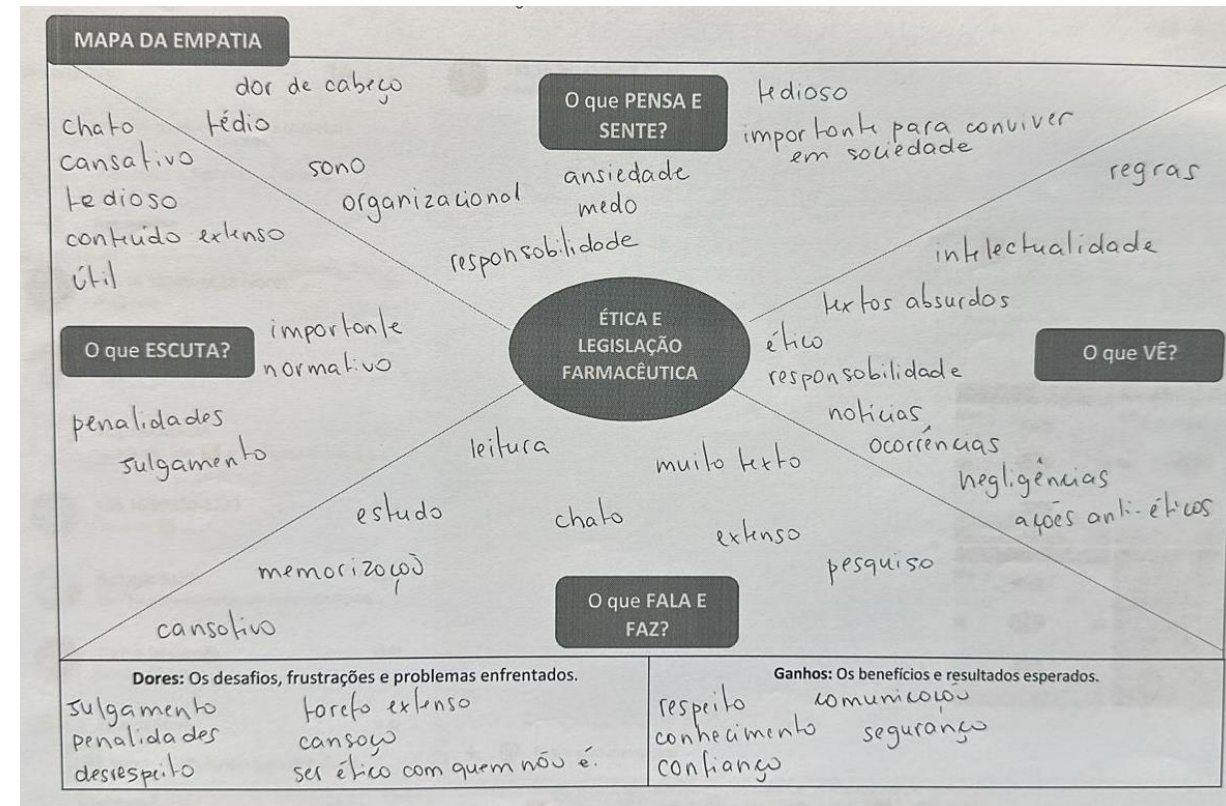
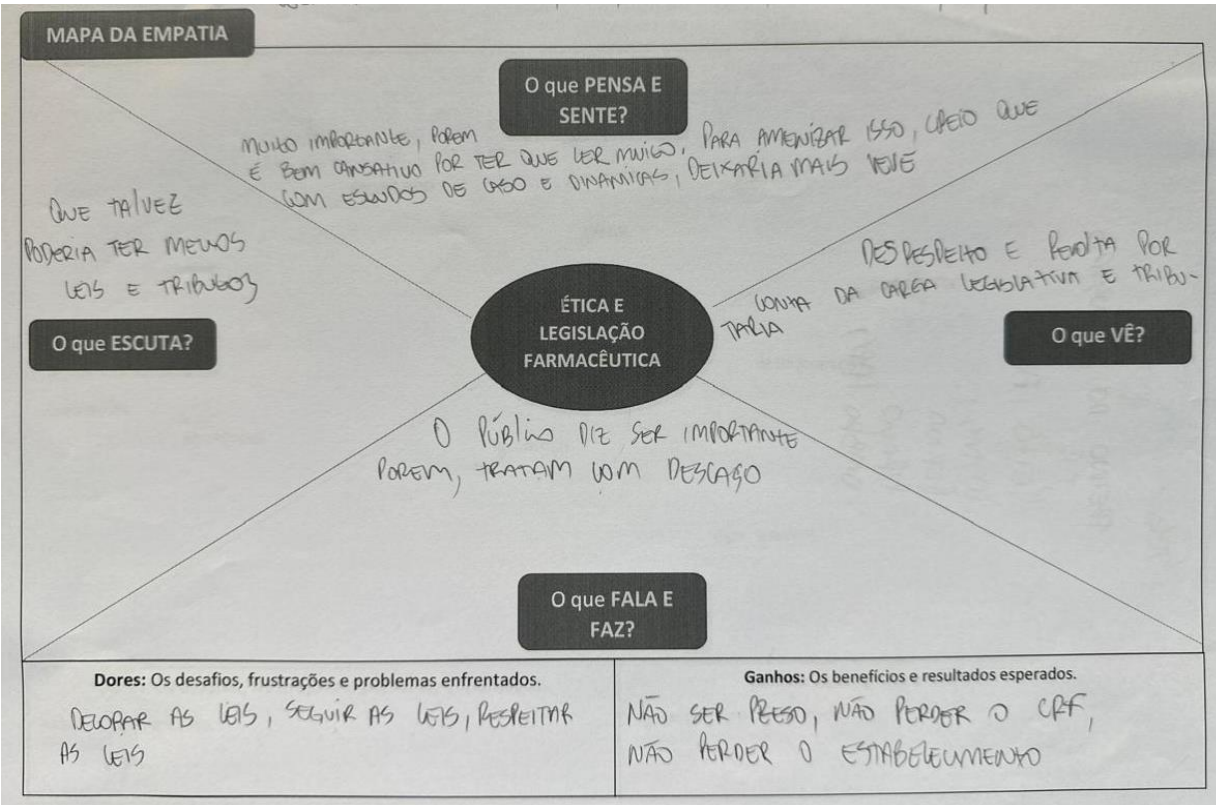




# RESULTADOS E DISCUSSÃO

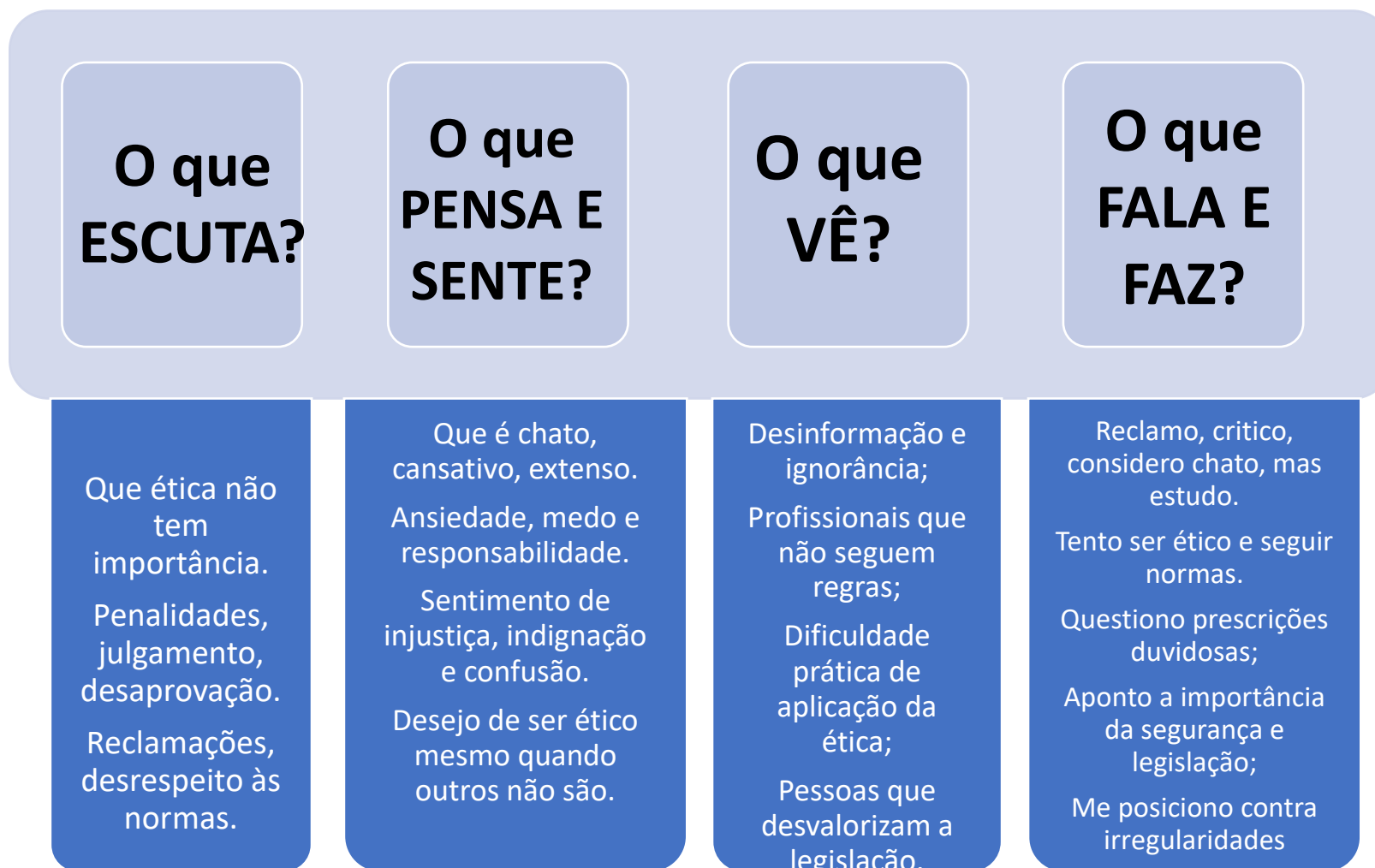


# RESULTADOS E DISCUSSÃO





# RESULTADOS E DISCUSSÃO



# RESULTADOS E DISCUSSÃO

## DORES (Desafios e Frustrações)

- ✓ Julgamento, penalidades, desrespeito.
- ✓ Prescrições médicas ilegíveis.
- ✓ Resistência de pacientes.
- ✓ Complexidade e volume de normas.
- ✓ Dificuldade de seguir as leis na prática.
- ✓ Conflito de interesses.
- ✓ Ser ético com quem não é.
- ✓ Falta de entendimento da população.

## GANHOS (Benefícios e Resultados Esperados)

- ✓ Segurança no processo e no atendimento.
- ✓ Respeito, confiança, conhecimento.
- ✓ Cumprimento das normas, organização.
- ✓ Preparação para o mercado de trabalho.
- ✓ Evitar perda do CRF ou do estabelecimento.
- ✓ Zelo pela saúde da população.
- ✓ Comunicação clara e responsabilidade.
- ✓ Ética como diferencial profissional.

## CONCLUSÃO

A aplicação do Mapa da Empatia revelou percepções variadas dos estudantes sobre a disciplina de Ética e Legislação Farmacêutica.

Os resultados evidenciam tanto os desafios enfrentados quanto os benefícios esperados, apontando a necessidade de estratégias pedagógicas mais empáticas e dinâmicas, que valorizem a escuta ativa, o esclarecimento das normas e a conexão entre teoria e prática profissional.

# Obrigada!

**UNIDADE CENTRAL**

Rua Ramos de Azevedo, 423  
Jd. Paulista - Ribeirão Preto/SP

**UNIDADE ITARARÉ**

Rua Itararé, 94 - Jd. Paulista  
Ribeirão Preto/SP

**UNIDADE ITATIAIA**

Av. Itatiaia, 1.176 - Jd. Sumaré  
Ribeirão Preto/SP

**UNIDADE INDEPENDÊNCIA**

Rua José Curvelo da Silveira Jr., 110  
Jd. Califórnia - Ribeirão Preto/SP

**UNIDADE CAMILO**

Rua Camilo de Mattos, 2211  
Jd. Paulista - Ribeirão Preto/SP

**0800 18 35 66**

**[www.baraodemaui.br](http://www.baraodemaui.br)**