

## AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS EM UM HOSPITAL DE OLHOS DA CIDADE DE ARAGUAÍNA

### EVALUATION OF SATISFACTION OF PATIENTS AT A HOSPITAL OF EYES OF THE CITY OF ARAGUAÍNA

**Airton A. P. Júnior**

Instituto Tocantinense de Educação Superior e Pesquisa (Faculdade ITOP)  
contato@airtonjunior.adm.br

**Ana Lúcia Brito dos Santos**

Instituto Tocantinense de Educação Superior e Pesquisa (Faculdade ITOP)  
diretoriaacademica@faculdadeitop.edu.br

**Resumo:** O presente trabalho, tem como objetivo avaliar a qualidade do atendimento recebido em um Hospital de Olhos da cidade de Araguaína, sob a óptica dos pacientes atendidos, onde buscou-se identificar os principais fatores que afetam a satisfação dos pacientes atendidos na instituição e também transcrever sugestões para a melhoria da qualidade no atendimento sob o ponto de vista do paciente atendido. **Materiais e métodos:** trata-se de um estudo transversal e exploratório, com análise quanti-qualitativa, por meio de um operador de Call Center, aplicando questionário composto por pergunta fechada com 05 opções. Evidenciou-se a importância da satisfação do paciente, uma vez que eles são os responsáveis pelo sucesso da empresa, bem como pelo fracasso. Portanto, entende-se que o Administrador deve atuar centrado no paciente, pois a avaliação contínua da satisfação do cliente constitui um dos elementos fundamentais da qualidade. **Resultados:** A partir da pesquisa realizada, constatou-se que 79,8% dos pacientes atendidos em um Hospital de Olhos da cidade de Araguaína estão satisfeitos, onde atribuíram a nota máxima ao atendimento recebido.

**Palavras-chaves:** Satisfação; Pacientes; Qualidade; Atendimento; Hospitalar.

**Summary:** The objective of this study is to evaluate the quality of care received at a Hospital of Eyes in the city of Araguaína, under the perspective of patients attended, where it was sought to identify the main factors that affect the satisfaction of patients attended at the institution and also to transcribe Suggestions for improving the quality of care from the point of view of the patient being treated. **Materials and methods:** This is a cross-sectional and exploratory study, with quantitative and qualitative analysis, using a Call Center operator, applying a questionnaire composed by closed question with 05 options. The importance of patient satisfaction was evidenced, since they are responsible for the success of the company as well as for failure. Therefore, it is understood that the Administrator must act patient-centered, since the continuous evaluation of customer satisfaction is one of the fundamental elements of quality. **Results:** Based on the research, 79.8% of the patients seen at a Hospital of Eyes in the city of Araguaína were satisfied, where they attributed the maximum grade to the care received.

**Keywords:** Satisfaction; Patients; Quality; Attendance; Hospitalar.

## Introdução

A presente pesquisa em torno da satisfação dos pacientes atendidos em um Hospital de Olhos da cidade de Araguaína, apresenta-se como uma questão muito importante para a Administração Hospitalar, uma vez que se observa que esse ambiente agrega vários profissionais, o que dificulta a identificação de falhas no atendimento.

Pacientes dos serviços de saúde podem ser considerados como “acionistas” da instituição, ou seja, é uma parte que integra a unidade. O atendimento hospitalar pode ser comparado com a produção de carros, onde as especialidades médicas são o “processo”, os pacientes são “clientes” e as recepcionistas, médicos e administradores são os “fornecedores”.

A comparação entre o atendimento hospitalar e a produção de carros demonstra que, independente do público alvo, toda instituição presta serviços. Portanto, pode-se conceituar serviço como ações ou processos que uma parte oferece a outra, visando atender as necessidades do próximo, e visando algum tipo de lucro por parte da prestadora de serviço.

Partindo do pressuposto de que toda prestadora de serviços atua visando lucros, e conscientes da existência de inúmeras empresas que atuam no mesmo segmento, e que o paciente

pode escolher a que melhor atenda suas necessidades, é que se pode afirmar que as instituições devem procurar desenvolver suas ações de trabalho seguindo os melhores padrões possíveis de qualidade.

A qualidade dos serviços de saúde pode ser definida como a maneira que uma ação é desenvolvida, atendendo alguns requisitos básicos, com o propósito de promover um serviço que atenda integralmente as necessidades de seus pacientes.

Para verificar se o hospital realmente possui uma administração de qualidade, é preciso fazer uma pesquisa voltada para o grau de satisfação dos pacientes, essa variável é difícil de ser aferida, pois é o reflexo de opiniões, influenciadas por diversas situações, expectativas e antecedentes.

Com base na importância da satisfação dos pacientes é que surgiu a necessidade de se pesquisar a qualidade do atendimento em saúde, visto que esse é um empreendimento que exige o máximo de atenção com o paciente, pois eles, possivelmente, estão psicologicamente afetados em decorrência de algum processo patológico que afeta o funcionamento fisiológico normal dessas pessoas. Dessa forma, essa pesquisa contribuirá para que o Administrador da instituição hospitalar pesquisada possa ter em mãos dados estatísticos reais e válidos para mensurar a satisfação e assim, intervir baseando-se nas necessidades dos usuários do serviço.

De acordo com Severino (2002, p. 76), tratando-se de trabalhos acadêmicos, com finalidades didáticas e propedêuticas, o tema escolhido ou delimitado deve deixar margem para a pesquisa positiva, bibliográfica ou de campo, com a necessária aprendizagem desses métodos de pesquisa, não sendo, portanto, o trabalho de pura criação mental do aluno. A pesquisa deste trabalho será bibliográfica (livros, revistas, sites, monografias, artigos) e exploratória (questionário realizado com pacientes atendidos na instituição).

O PROBLEMA é mensurar “Qual o nível de satisfação dos pacientes atendidos em um Hospital de Olhos da cidade de Araguaína”. Como JUSTIFICATIVA, avaliar a satisfação dos pacientes com o atendimento prestado, para que haja uma melhoria constante e que pela avaliação dos próprios pacientes, continue sendo o melhor hospital oftalmológico do TOCANTINS. Onde essa pesquisa, sirva de um instrumento para tomada de decisões. A HIPÓTESE é de que os pacientes estão satisfeitos com o atendimento recebido na instituição. O OBJETIVO é avaliar o grau de satisfação dos pacientes atendidos em um Hospital de Olhos da cidade de Araguaína, especificadamente avaliar o grau de satisfação dos pacientes em relação ao atendimento recebido, identificar os possíveis problemas e apresentar sugestões de melhorias a instituição.

## **Fundamentação teórica**

A avaliação da satisfação de pacientes constitui um instrumento indispensável na avaliação do desempenho de organizações hospitalares públicas. Modernamente, os pacientes de hospitais devem ser considerados como clientes, ou consumidores de seus serviços, cujas necessidades de saúde devem ser satisfeitas. O reconhecimento de que a satisfação do consumidor é um dos principais objetivos das organizações, públicas e privadas, tem gerando estudos dedicados ao tema (MARCHETTI; PRADO, 2001).

Segundo Caravantes (1997), durante 300 anos, a principal maneira de avaliar a economia era a produtividade. Porém, isto não é mais verdade. Há uma mudança de paradigma no sentido de que a produtividade é uma necessidade da competitividade, mas a velocidade e a flexibilidade surgiram como novas exigências. De acordo com o Caravantes, de meados dos anos 50 até o final dos anos 70, a qualidade estava mais relacionada a produtos físicos e os clientes estavam momentaneamente esquecidos, seguindo ainda a influência do paradigma clássico.

Apenas no início dos anos 80, de acordo com Moller (1992), surgiu o interesse pela qualidade dos serviços e pelo comportamento do consumidor. A qualidade deixou de estar associada apenas à produção e aos produtos e processos.

Atualmente, segundo Garvin (1992), nos encontramos no estágio da gestão estratégica da qualidade, onde esta foi redefinida pelo ponto de vista do consumidor; e onde a satisfação está relacionada com ofertas competitivas, que se compõem de atributos que propiciarão a satisfação àqueles a quem o bem ou serviço serve. Sendo a qualidade o atendimento das exigências do cliente, devemos procurar, por conseguinte, saber quais são os seus requisitos.

A qualidade percebida (satisfação do cliente) inclui antecipar-se às necessidades futuras do cliente e estar pronto com um produto/serviço provido com tais requisitos. Porém, deve haver um monitoramento contínuo dos requisitos bem como deve haver ofertas competitivas e ajustadas quando necessário.

Encontramo-nos numa era de orientação para o consumidor, em que este é cada vez mais exigente, onde as organizações têm que trabalhar de forma a estimular, a renovar, a aliciar, proporcionando um serviço de excelência, para que o cliente fique satisfeito e volte.

A satisfação do cliente é uma das áreas mais importantes para as organizações atuais. e porquê? Porque se os clientes não se sentirem satisfeitos, não compram e se não compram, a instituição deixa de existir (Kotler, 1998).

A satisfação está relacionada com as expectativas que o cliente tem de um determinado serviço e hoje, num mercado cada vez mais competitivo, as organizações precisam de satisfazer as expectativas dos clientes e superá-las. “A satisfação é uma comparação das expectativas do cliente com as suas percepções a respeito do encontro de um serviço real. Essa comparação baseia-se naquilo que se designa por modelo de desconfirmação da expectativa. De modo simples: se as percepções de um cliente satisfizerem as suas expectativas, diz-se que as expectativas foram confirmadas e que o cliente está satisfeito. Se as percepções e as expectativas não forem iguais, diz-se que a expectativa foi “quebrada” Hoffman e Bateson (2006: 330). Segundo Whiteley (1996), a satisfação do cliente é absolutamente determinante, não apenas para o êxito da organização, mas também para a sua continuidade.

Segundo Kotler (2000: 79) “há uma estreita ligação entre a qualidade dos produtos e dos serviços, satisfação de clientes e lucros da empresa. Os níveis mais elevados de qualidade resultam em níveis mais elevados de satisfação de clientes”. A satisfação do cliente está intimamente ligada à qualidade. As empresas necessitam de apostar numa gestão de qualidade, delineando constantemente melhorias na qualidade dos seus produtos, serviços e processos. Consequentemente, a qualidade é uma das ferramentas mais decisivas no sucesso organizacional e crescimento das organizações.

Um cliente pode ficar satisfeito, mas isso, não significa que numa próxima compra/aquisição ele volte a procurar a organização. Assim, podemos afirmar que a satisfação, por si só, não conduz à retenção e aos lucros, mas é um dos passos capazes de originar fidelização. A fidelidade só é alcançada a partir do momento em que o cliente sinta que teve um serviço de qualidade e se sinta satisfeito. A satisfação pode ser alcançada numa única transacção, ao contrário da fidelidade, que se conquista a longo prazo. Nada garante que um cliente satisfeito irá recusar as ofertas da concorrência, no entanto, se for um cliente fiel, a probabilidade disso acontecer é alta, pois um cliente fiel tem uma relação tal, de confiança com a organização, que constrói uma barreira à concorrência.

Segundo Moutella (2002), no mercado, fidelizar clientes significa reter os clientes, evitando assim que os mesmos partam para a compra na concorrência. O que torna um cliente fiel à organização é a forma de relacionamento a longo prazo, que gera um grau de confiança, de respeito e atenção que torna difícil que ele queira o produto da concorrência. A fidelização deve ser encarada como um factor de sobrevivência, devendo ser um compromisso estabelecido na missão e na cultura de todas as organizações. Satisfação, qualidade, fidelização, valor, são prioridades que devem estar na base das preocupações organizacionais.

## **Metodologia**

A presente pesquisa trata-se de um estudo transversal e exploratório, com análise quantitativa, por meio de um questionário composto por perguntas fechadas. Onde busca-se atingir uma amostra de 500 (Quinhentos) pacientes, que por sua vez será através de telefone, seguindo banco de dados da instituição com pacientes atendidos entre os meses de Novembro/2016 e Dezembro/2016.

Hoje em dia a vida das grandes empresas não está fácil, apesar dos enormes recursos de que dispõem, o que dizer então das micro, pequenas e até médias empresas, cujos problemas, dificuldades e desafios não deixam de ser menores que os das corporações.

O ambiente de negócios no Brasil cada vez mais vem apresentando elevado grau de

competitividade, exigindo das empresas não importa o porte, melhores práticas de gestão para que possam aproveitar as oportunidades que se apresentam.

A instituição estudada está localizada na cidade de Araguaína, estado do Tocantins, ocupa atualmente um andar inteiro de um edifício de consultórios, um conjunto de 08 salas. Sua localização é privilegiada, pois está situado no centro da cidade, em frente ao Hospital de Referência de Araguaína, é uma empresa privada com fins lucrativos, cujos proprietários são os médicos de seu corpo clínico. A empresa começou com apenas um consultório e uma secretária, e hoje proporciona atendimento de média/alta complexidade, sendo reconhecida como centro de referência em oftalmologia para toda a região centro-norte do Brasil.

Estruturado para prestar atendimento integral em oftalmologia, a instituição conta com os seguintes serviços:

- **Consultórios**
- **Diagnósticos por Imagem**
  - Aberrometria
  - Angiografia Fluoresceínica Digital da Retina
  - Autofluorescência da Retina
  - Curva Tensional Diária
  - Campo Visual Computadorizado
  - Biometria Óptica e Ultrassônica
  - Fotografia Estereoscópica de Papila
  - Fotografia do Segmento Anterior
  - Gonioscopia
  - Mapeamento de Retina
  - Microscopia Especular da Córnea
  - OCT - Tomografia de Coerência Óptica Espectral
  - PAM - Potencial de Acuidade Visual
  - Pentacam - Tomografia de Segmento Anterior
  - Paquimetria Ultrassônica da Córnea
  - Retinografia Colorida Digital
  - Teste de Schirmer
  - Teste de Visão de Cores
  - Teste do Olhinho
  - Topografia Computadorizada de Córnea
  - Ultrassonografia
- **Terapias**
  - YAG Laser
  - Visão Subnormal
  - Fotocoagulação a Laser da Retina
- **Centro Cirúrgico**
  - Cirurgias Vítreo-Retinianas
  - Cirurgias de Pterígio e Calázio
  - Cirurgias da Córnea e Ceratocone (Anel de Ferrara)
  - Cirurgia a Laser para Miopia, Hipermetropia, Astigmatismo e Presbiopia

**1. Consultórios:** equipados com Lâmpada de Fenda, Projetor Optotipos e Tonometro de Aplanção.

**2. Diagnósticos por Imagem:** equipados com Campímetro Computadorizado, Yag Laser, Tomógrafo de Coerência Óptica, Topógrafo Cso, Microscópio Especular, Biometro / Pqt Us - Occuscan, Biometro Lenstar Ls 900, Ultra-Sonografia, Tonômetro de Sopro, Auto-Lensometro Huvitz, Auto-Refrator Huvitz Hrk-7000, Retinografo Visucam 500 C/Faf, Pentacam HR, Pam Heine Lambda 100.

**3. Centro Cirúrgico:** Possui Laser Verde Iridex, Microscópio Cirurgico Zeiss, Constellation Vision System, Sistema de Ventilação Takaoka, Cardioscopio e Allegretto Wave Eye-Q.

Seu principal mercado é constituído pela comunidade da cidade e região. O segundo é composto por pacientes do Sul do Maranhão e Sul do Pará. Com 70% do faturamento sendo Particular e 30% Convênios, onde é representado por 40% Unimed, 55% PlanSaúde e 5% outros Convênios, de acordo com informações da Diretoria.

A empresa cresceu rapidamente, após investimentos de recursos financeiros em estrutura física, equipamentos modernos e marketing, criando uma marca e agregando valor. O primeiro investimento foi em estrutura física, para torná-la agradável, confortável, bonita, arejada e limpa.

Foram feitos investimentos em equipamentos mais modernos para centro cirúrgico, consultórios e recepção. Também foi investimento em comunicação visual, sistema orientador de atendimento, além de uma identidade olfativa, mostrando preocupação com os pacientes. O principal investimento, contudo, se deu em recursos humanos, agregando pessoas talentosas e comprometidas com a missão do hospital. Hoje as pessoas são o maior patrimônio da instituição.

A empresa tem se caracterizada pela inovação constante, sempre pioneira na introdução de novas tecnologias na região, especialmente técnicas cirúrgicas.

A força de trabalho é composta por dois médicos, todos sócios-proprietários, cada qual com foco de atuação em uma ou mais subespecialidade oftalmológica e mais 18 colaboradores contratados diretamente pela empresa, onde o quadro é composto por: 01 – Administrador; 01 – Chefe de Centro Cirúrgico; 01 – Enfermeira; 01 – Faturista; 01 - Gerente de Exames; 01 - Gerente de Residência Médica; 01 - Gerente Financeira; 02 - Operador de Call Center; 03 – Recepcionista; 03 - Secretárias de Consultório; 03 - Técnicos de Enfermagem

Diante do cenário atual econômico, histórico da empresa, o que ela representa e a sua importância para a cidade de Araguaína e região, é notório a importância de se avaliar o grau de satisfação dos pacientes atendidos pela instituição, com a finalidade de se ter uma Eficiência da Gestão.

Segundo Fontinele Júnior (2002), Administrar é promover a resolutividade ao mais alto grau de importância na relação patrão / colaborador / cliente.

Galán Morera (2003), afirma que a “Eficiência da Gestão” é centralizada no atendimento de excelência ao paciente. De fato, pois implica em:

- Conhecimento racional da situação de Saúde;
- Identificação dos problemas relevantes e seu ordenamento em escala de prioridades;
- A determinação de estratégias, planos e tecnologias mais apropriados para que se enfrentem os problemas prioritários;
- Distribuição racional de recursos;
- A execução eficiente das atividades;
- O seguimento das operações e a supervisão do pessoal;
- A avaliação e retroalimentação dos planos elaborados.

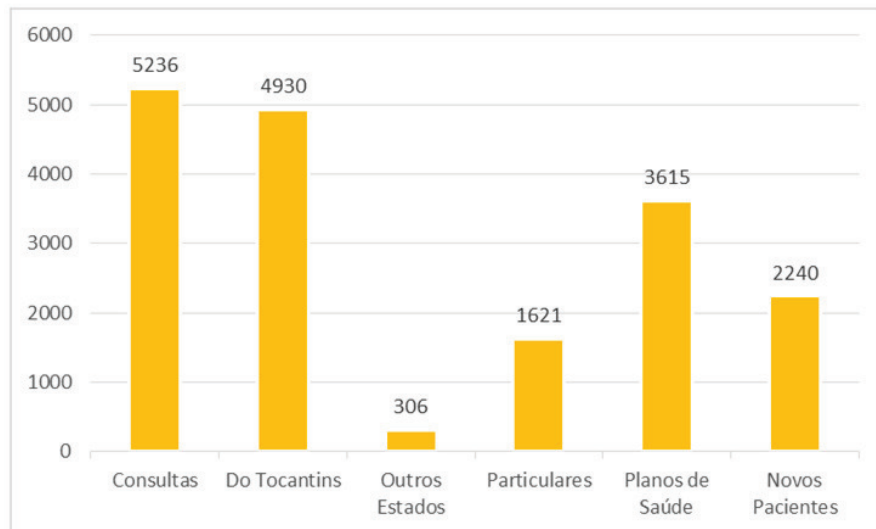
## Resultados

A pesquisa transversal e exploratória foi realizada tendo como base um questionário aplicado aos pacientes atendidos entre Novembro/2016 e Dezembro/2016.

A presente pesquisa apresenta ainda dados estatísticos referentes aos atendimentos da instituição durante o ano de 2016.

Observa-se no Gráfico 02 e Tabela 02, que 94,15% das consultas oftalmológicas, foram de pacientes residentes no Estado do Tocantins. O detalhe é que do total de pacientes atendidos em consultas oftalmológicas, 69,05% foram Planos de Saúde e que 42,7% estiveram se consultando na instituição pela primeira vez.

**Gráfico 02:** Estatísticas de Atendimento



Fonte: Da pesquisa 2017

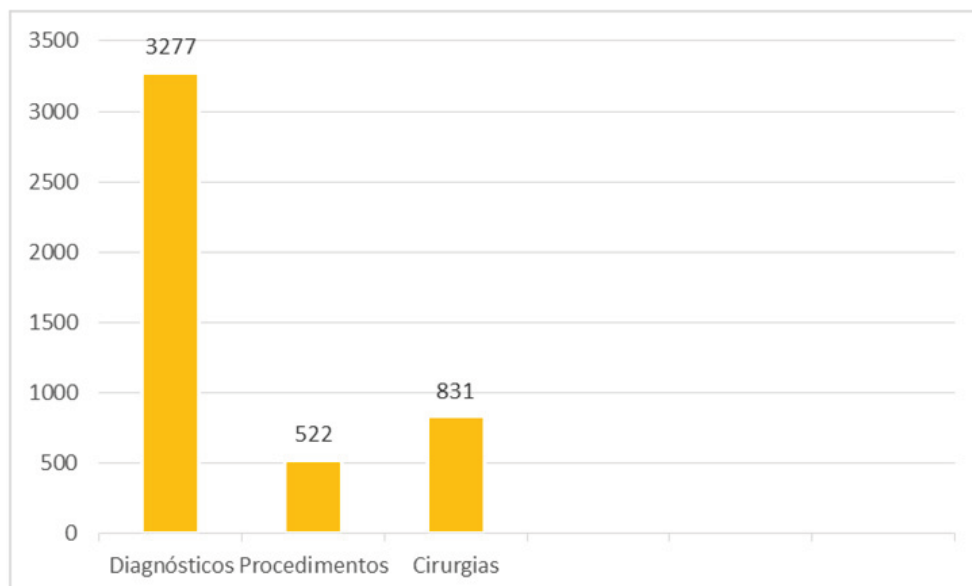
**Tabela 02:** Estatísticas de Atendimento

Avaliação	Quantidade	Percentual
Consultas 2016	5236	100,00 %
Tocantins	4930	94,15 %
Outros UF	306	5,85 %
Particulares	1621	30,95 %
Planos	3615	69,05 %
Novos Pacientes	2240	42,70 %

Fonte: Da pesquisa 2017

Ainda de acordo com a instituição, no ano de 2016 foram realizados 3.277 Diagnósticos por Imagem, 522 Procedimentos e 831 Cirurgias Oftalmológicas.

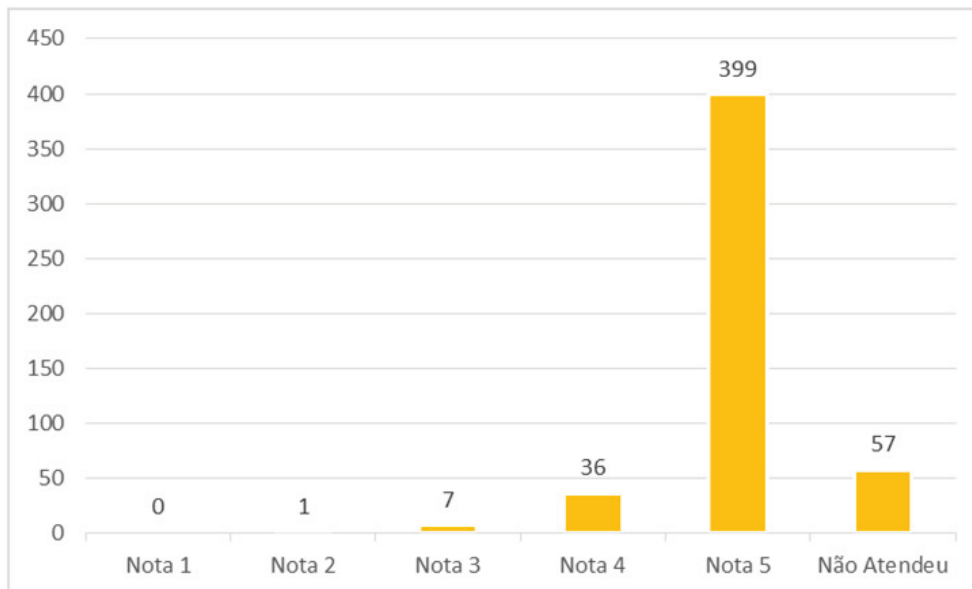
**Gráfico 03:** Outros Atendimentos



Fonte: Da pesquisa 2017

De acordo com os dados apresentados no Gráfico 01 e Tabela 01, observa-se que mais de  $\frac{3}{4}$  dos pacientes avaliam o atendimento com nota máxima, o que representa 79,8%.

**Gráfico 01:** Grau de Satisfação



Fonte: Da pesquisa 2017

**Tabela 01:** Grau de Satisfação

Avaliação	Quantidade	Percentual
Nota 1	0	0,0 %
Nota 2	1	0,2 %
Nota 3	7	1,4 %
Nota 4	36	7,2 %
Nota 5	399	79,8 %
Não Atendeu	57	11,4 %

Fonte: Da pesquisa 2017

### Considerações finais

De acordo com os resultados obtidos, conclui-se que o empreendimento se preocupa em disponibilizar aos seus pacientes o maior conforto possível, onde é oferecido sinal Wi-Fi gratuitamente, café, chá, água, além de uma identidade olfativa em áreas comuns e consultórios, além de balas e revistas com o intuito de entreter os pacientes durante a espera pelo seu atendimento ou procedimento, seja clínico ou cirúrgico.

Os resultados do estudo de campo apontaram os fatores capazes de influenciar na satisfação dos pacientes. O principal foi o corpo clínico, seguido pela recepção, atendimento e infraestrutura. Deve-se ressaltar que o Corpo Clínico reuniu as variáveis com maior influência na satisfação. Constatou-se também que os pacientes são sensíveis não somente à capacitação do corpo médico, mas também a aspectos relacionados com a performance interpessoal indicada, no fator Corpo Clínico, pelas variáveis de demonstração de interesse dos profissionais médicos pela sua saúde e a aparência profissional da equipe hospitalar, bem como, na Recepção, pelas variáveis de educação e fornecimento de informações claras e precisas.

Compreender o consumidor é o elemento preliminar para proporcionar satisfação superior em serviços. A gestão de serviços é provavelmente um dos maiores desafios da administração. Questionários de auto avaliação são uma excelente alternativa para um choque na equipe e melhorias no desenvolvimento das tarefas, motivando-os a fazer mais e melhor.

É importante que o Administrador esteja atento aos processos de atendimento da empresa e que através dos mecanismos de apoio, como por exemplo pesquisas de avaliação do atendimento, possa identificar as falhas e corrigi-las com o intuito de evitar insatisfação e possíveis prejuízos decorrentes de avaliações negativas ao empreendimento.

Faz se necessário aos Administradores de empreendimentos hospitalares, um excelente Planejamento Físico Hospitalar, alinhado a um Planejamento Estratégico, a fim de obter uma eficaz Gestão de Recursos Humanos e de Serviços. A gestão hospitalar é bastante influenciada pela disponibilidade e pela utilização da informação para a tomada de decisões. No entanto, para que a informação esteja disponível de forma adequada, é necessário que o hospital possua um Sistema de Informação estruturado, permitindo a interface das informações e o controle geral do hospital pela direção, e assim, paralelamente um dedicado trabalho do Marketing Hospitalar, atentando sempre para uma constante Avaliação da Qualidade em Sistemas de Saúde e preocupação nas Epidemiologias em Saúde por seus coordenadores.

## Referências

BARROS NETO, João Pinheiro de; SOUZA Gerson de. **Manual do Empreendedor: De micro a pequenas empresas**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2012.

CARAVANTES, Geraldo R. CARAVANTES, Cláudia, BJUR, Wesley. **Administração e Qualidade: A Superação dos Desafios**. São Paulo: Makron Books, 1997.

CHIAVENTATO, Idalberto. **Teoria Geral da Administração**. 6 ed. Rio de Janeiro - RJ: Campus, 2001.

FELICISSIMO, Angelo. **Manual de Gestão Hospitalar do CQH**. Tamboré - SP: Oesp Gráfica, 2003.

FONTINELE JÚNIOR, Klinger. **Administração Hospitalar**. Goiânia - GO: ABDR, 2002.

GARVIN, David. **Gerenciando a Qualidade: Uma Visão Estratégica e Competitiva**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

MALAGÓN-LONDOÑO, Gustavo, GALÁN MORERA, Ricardo, PONTÓN LAVERDE, Gabriel. **Administração Hospitalar**. 2 ed. São Paulo: Panamericana, 2003.

MARTINS, Domingos. **Administração Financeira Hospitalar**. São Paulo - SP: Atlas, 2005.

MOLLER, Claus. **O lado Humano da Qualidade: Maximizando a Qualidade de Produtos Através de Desenvolvimento das Pessoas**. São Paulo: Pioneira, 1992.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 22 ed. São Paulo: Cortez, 2002.

MARCHETTI, R.; PRADO, P.H.M. **Um Tour pelas Medidas de Satisfação do Consumidor**. Revista de Administração de Empresa. 2001.

Hoffman, K. D. & Bateson, J. E. G. (2006). **Princípios de marketing de serviços: conceitos, estratégias e casos**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.

Moutella, C. (2002). **Fidelização de Clientes como diferencial Competitivo**. Disponível em: <http://pecademissaoevatrabalhar.files.wordpress.com/2007/08/curso-fidelizacao.doc>

Kotler, P. (1998). **Administração e Marketing**. (5ªed). São Paulo: Atlas.

Kotler, P. (2000). **Administração de Marketing**. (10ª ed). 7ª reimpressão – Tradução Bazán Tecnologia e Linguística; revisão técnica Arão Sapiro. São Paulo: Prentice Hall.



Whiteley, Richard C. (1996). **A empresa totalmente voltada para o cliente: do planejamento à ação**. Rio de Janeiro: Campus.

Recebido em 6 de maio de 2017.  
Aprovado em 20 de junho de 2017.