

GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE E ENFERMAGEM



Luana Vieira Toledo
(Organizadora)

Atena
Editora
Ano 2021

GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE E ENFERMAGEM



Luana Vieira Toledo
(Organizadora)

Atena
Editora
Ano 2021

Editora Chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Assistentes Editoriais

Natalia Oliveira

Bruno Oliveira

Flávia Roberta Barão

Bibliotecária

Janaina Ramos

Projeto Gráfico e Diagramação

Natália Sandrini de Azevedo

Camila Alves de Cremo

Luiza Alves Batista

Maria Alice Pinheiro

Imagens da Capa

Shutterstock

Edição de Arte

Luiza Alves Batista

Revisão

Os Autores

2021 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2021 Os autores

Copyright da Edição © 2021 Atena Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena

Editora pelos autores.



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição-Não-Comercial-NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. Permitido o *download* da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

A Atena Editora é comprometida em garantir a integridade editorial em todas as etapas do processo de publicação, evitando plágio, dados ou resultados fraudulentos e impedindo que interesses financeiros comprometam os padrões éticos da publicação. Situações suspeitas de má conduta científica serão investigadas sob o mais alto padrão de rigor acadêmico e ético.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

Prof. Dr. Américo Junior Nunes da Silva – Universidade do Estado da Bahia

Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Crisóstomo Lima do Nascimento – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Daniel Richard Sant’Ana – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Profª Drª Dilma Antunes Silva – Universidade Federal de São Paulo
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá
Prof. Dr. Elson Ferreira Costa – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima
Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas
Profª Drª Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano
Profª Drª Carla Cristina Bauermann Brasil – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos – Universidade Federal da Grande Dourados
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Fágner Cavalcante Patrocínio dos Santos – Universidade Federal do Ceará
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Jael Soares Batista – Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Profª Drª Lina Raquel Santos Araújo – Universidade Estadual do Ceará
Prof. Dr. Pedro Manuel Villa – Universidade Federal de Viçosa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Profª Drª Talita de Santos Matos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Tiago da Silva Teófilo – Universidade Federal Rural do Semi-Árido

Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília

Prof^a Dr^a Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas

Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás

Prof^a Dr^a Débora Luana Ribeiro Pessoa – Universidade Federal do Maranhão

Prof. Dr. Douglas Siqueira de Almeida Chaves – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri

Prof^a Dr^a Elizabeth Cordeiro Fernandes – Faculdade Integrada Medicina

Prof^a Dr^a Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília

Prof^a Dr^a Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina

Prof^a Dr^a Eysler Gonçalves Maia Brasil – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira

Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

Prof. Dr. Fernando Mendes – Instituto Politécnico de Coimbra – Escola Superior de Saúde de Coimbra

Prof^a Dr^a Gabriela Vieira do Amaral – Universidade de Vassouras

Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria

Prof. Dr. Helio Franklin Rodrigues de Almeida – Universidade Federal de Rondônia

Prof^a Dr^a Iara Lúcia Tescarollo – Universidade São Francisco

Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande

Prof. Dr. Jefferson Thiago Souza – Universidade Estadual do Ceará

Prof. Dr. Jesus Rodrigues Lemos – Universidade Federal do Piauí

Prof. Dr. Jônatas de França Barros – Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará

Prof. Dr. Luís Paulo Souza e Souza – Universidade Federal do Amazonas

Prof^a Dr^a Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande

Prof. Dr. Marcus Fernando da Silva Praxedes – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

Prof^a Dr^a Maria Tatiane Gonçalves Sá – Universidade do Estado do Pará

Prof^a Dr^a Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma

Prof^a Dr^a Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá

Prof. Dr. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados

Prof^a Dr^a Regiane Luz Carvalho – Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino

Prof^a Dr^a Renata Mendes de Freitas – Universidade Federal de Juiz de Fora

Prof^a Dr^a Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Prof^a Dr^a Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto

Prof. Dr. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás

Prof^a Dr^a Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná

Prof. Dr. Cleiseano Emanuel da Silva Paniagua – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás

Prof. Dr. Douglas Gonçalves da Silva – Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia

Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Profª Drª Érica de Melo Azevedo – Instituto Federal do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Profª Dra. Jéssica Verger Nardeli – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Luciana do Nascimento Mendes – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá
Prof. Dr. Marco Aurélio Kistemann Junior – Universidade Federal de Juiz de Fora
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Profª Drª Priscila Tessmer Scaglioni – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Linguística, Letras e Artes

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Angeli Rose do Nascimento – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
Profª Drª Carolina Fernandes da Silva Mandaji – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará
Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná
Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará
Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia

Conselho Técnico Científico

Prof. Me. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo
Prof. Me. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Secconal Paraíba
Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí
Prof. Dr. Alex Luis dos Santos – Universidade Federal de Minas Gerais
Prof. Me. Alexsandro Teixeira Ribeiro – Centro Universitário Internacional
Profª Ma. Aline Ferreira Antunes – Universidade Federal de Goiás
Prof. Me. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Profª Ma. Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa
Profª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Profª Drª Andreza Miguel da Silva – Faculdade da Amazônia
Profª Ma. Anelisa Mota Gregoleti – Universidade Estadual de Maringá
Profª Ma. Antonio Karynne da Silva Barbosa – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Antonio Hot Pereira de Faria – Polícia Militar de Minas Gerais
Prof. Me. Armando Dias Duarte – Universidade Federal de Pernambuco
Profª Ma. Bianca Camargo Martins – UniCesumar

Profª Ma. Carolina Shimomura Nanya – Universidade Federal de São Carlos
Prof. Me. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Me. Christopher Smith Bignardi Neves – Universidade Federal do Paraná
Prof. Ma. Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo
Profª Drª Cláudia Taís Siqueira Cagliari – Centro Universitário Dinâmica das Cataratas
Prof. Me. Clécio Danilo Dias da Silva – Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Me. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará
Profª Ma. Daniela da Silva Rodrigues – Universidade de Brasília
Profª Ma. Daniela Remião de Macedo – Universidade de Lisboa
Profª Ma. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Me. Douglas Santos Mezacas – Universidade Estadual de Goiás
Prof. Me. Edevaldo de Castro Monteiro – Embrapa Agrobiologia
Prof. Me. Eduardo Gomes de Oliveira – Faculdades Unificadas Doctum de Cataguases
Prof. Me. Eduardo Henrique Ferreira – Faculdade Pitágoras de Londrina
Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil
Prof. Me. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita
Prof. Me. Ernane Rosa Martins – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás
Prof. Me. Euvaldo de Sousa Costa Junior – Prefeitura Municipal de São João do Piauí
Prof. Dr. Everaldo dos Santos Mendes – Instituto Edith Theresa Hedwing Stein
Prof. Me. Ezequiel Martins Ferreira – Universidade Federal de Goiás
Profª Ma. Fabiana Coelho Couto Rocha Corrêa – Centro Universitário Estácio Juiz de Fora
Prof. Me. Fabiano Eloy Atilio Batista – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Me. Felipe da Costa Negrão – Universidade Federal do Amazonas
Prof. Me. Francisco Odécio Sales – Instituto Federal do Ceará
Profª Drª Germana Ponce de Leon Ramírez – Centro Universitário Adventista de São Paulo
Prof. Me. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária
Prof. Me. Givanildo de Oliveira Santos – Secretaria da Educação de Goiás
Prof. Dr. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná
Prof. Me. Gustavo Krahl – Universidade do Oeste de Santa Catarina
Prof. Me. Helton Rangel Coutinho Junior – Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Profª Ma. Isabelle Cerqueira Sousa – Universidade de Fortaleza
Profª Ma. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia
Prof. Me. Javier Antonio Albornoz – University of Miami and Miami Dade College
Prof. Me. Jhonatan da Silva Lima – Universidade Federal do Pará
Prof. Dr. José Carlos da Silva Mendes – Instituto de Psicologia Cognitiva, Desenvolvimento Humano e Social
Prof. Me. Jose Elyton Batista dos Santos – Universidade Federal de Sergipe
Prof. Me. José Luiz Leonardo de Araujo Pimenta – Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria Uruguay
Prof. Me. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco
Profª Drª Juliana Santana de Curcio – Universidade Federal de Goiás
Profª Ma. Juliana Thaisa Rodrigues Pacheco – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Kamilly Souza do Vale – Núcleo de Pesquisas Fenomenológicas/UFPA
Prof. Dr. Kárpio Márcio de Siqueira – Universidade do Estado da Bahia
Profª Drª Karina de Araújo Dias – Prefeitura Municipal de Florianópolis
Prof. Dr. Lázaro Castro Silva Nascimento – Laboratório de Fenomenologia & Subjetividade/UFPR

Prof. Me. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Ma. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará
Profª Ma. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ
Profª Drª Lívia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Lucio Marques Vieira Souza – Secretaria de Estado da Educação, do Esporte e da Cultura de Sergipe
Prof. Dr. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual do Paraná
Profª Ma. Luana Ferreira dos Santos – Universidade Estadual de Santa Cruz
Profª Ma. Luana Vieira Toledo – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Me. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados
Profª Ma. Luma Sarai de Oliveira – Universidade Estadual de Campinas
Prof. Dr. Michel da Costa – Universidade Metropolitana de Santos
Prof. Me. Marcelo da Fonseca Ferreira da Silva – Governo do Estado do Espírito Santo
Prof. Dr. Marcelo Máximo Purificação – Fundação Integrada Municipal de Ensino Superior
Prof. Me. Marcos Aurelio Alves e Silva – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
Profª Ma. Maria Elanny Damasceno Silva – Universidade Federal do Ceará
Profª Ma. Marileila Marques Toledo – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Prof. Me. Pedro Panhoca da Silva – Universidade Presbiteriana Mackenzie
Profª Drª Poliana Arruda Fajardo – Universidade Federal de São Carlos
Prof. Me. Ricardo Sérgio da Silva – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Me. Renato Faria da Gama – Instituto Gama – Medicina Personalizada e Integrativa
Profª Ma. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal
Prof. Me. Robson Lucas Soares da Silva – Universidade Federal da Paraíba
Prof. Me. Sebastião André Barbosa Junior – Universidade Federal Rural de Pernambuco
Profª Ma. Silene Ribeiro Miranda Barbosa – Consultoria Brasileira de Ensino, Pesquisa e Extensão
Profª Ma. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo
Profª Ma. Taiane Aparecida Ribeiro Nepomoceno – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Prof. Me. Tallys Newton Fernandes de Matos – Faculdade Regional Jaguaribana
Profª Ma. Thatianny Jasmine Castro Martins de Carvalho – Universidade Federal do Piauí
Prof. Me. Tiago Silvio Dedoné – Colégio ECEL Positivo
Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

Gerenciamento de serviços de saúde e enfermagem

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Bibliotecária: Janaina Ramos

Diagramação: Camila Alves de Cremo

Correção: Vanessa Mottin de Oliveira Batista

Edição de Arte: Luiza Alves Batista

Revisão: Os Autores

Organizadora: Luana Vieira Toledo

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

G367 Gerenciamento de serviços de saúde e enfermagem /
Organizadora Luana Vieira Toledo. – Ponta Grossa - PR:
Atena, 2021.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-5706-767-3

DOI 10.22533/at.ed.673252101

1. Saúde. 2. Enfermagem. I. Toledo, Luana Vieira
(Organizadora). II. Título.

CDD 613

Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166

Atena Editora

Ponta Grossa – Paraná – Brasil

Telefone: +55 (42) 3323-5493

www.atenaeditora.com.br

contato@atenaeditora.com.br

DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos; 4. Confirmam a citação e a referência correta de todos os dados e de interpretações de dados de outras pesquisas; 5. Reconhecem terem informado todas as fontes de financiamento recebidas para a consecução da pesquisa.

APRESENTAÇÃO

A coleção “Gerenciamento de Serviços de Saúde e Enfermagem” apresenta em quatro volumes a produção científica sobre o gerenciamento e organização dos serviços de saúde nos diferentes contextos assistenciais. Nos serviços de saúde, as atividades gerenciais são consideradas fundamentais para o alcance dos objetivos propostos, sendo compreendida como uma atividade multiprofissional diretamente relacionada à qualidade da assistência oferecida.

Tendo em vista a relevância da temática, objetivou-se elencar de forma categorizada, em cada volume, os estudos das variadas instituições de ensino, pesquisa e assistência do país, a fim de compartilhar com os leitores as evidências produzidas por eles.

O volume 1 da obra aborda os aspectos da organização dos serviços de saúde e enfermagem sob a ótica daqueles que realizam o cuidado. Destacam-se os riscos ocupacionais, as dificuldades enfrentadas no cotidiano do trabalho e o conseqüente adoecimento dos profissionais.

No volume 2 estão agrupadas as publicações com foco no gerenciamento das ações de planejamento familiar, incluindo a saúde do homem, da mulher, da criança e do adolescente.

O Volume 3 contempla a importância das ações de gerenciamento em diferentes contextos assistenciais, iniciando-se pela academia. Essa obra é composta pelas publicações que incluem as instituições escolares, unidades básicas de saúde, instituições de longa permanência e serviços de atendimento especializado.

O volume 4, por sua vez, apresenta as produções científicas de origem multiprofissional relacionadas às condições de adoecimento que requerem assistência hospitalar. Destacam-se estudos com pacientes críticos e em cuidados paliativos.

A grande abrangência dos temas organizados nessa coleção permitirá aos leitores desfrutar de uma enriquecedora leitura, divulgada pela plataforma consolidada e confiável da Atena Editora. Explore os conteúdos ao máximo e compartilhe-os.

Luana Vieira Toledo

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1..... 1

GESTÃO DA DIVERSIDADE E AS NOVAS TECNOLOGIAS: UM CENÁRIO DESAFIADOR

Pamela Nery do Lago
Flávia Cristina Duarte Silva
Luciana Moreira Batista
Luciene Maria dos Reis
Marlene Simões e Silva
Maria Fernanda Silveira Scarcella
Regina de Oliveira Benedito
Valdjane Nogueira Noletto Nobre
Aline Francielly Rezende Fróes
Liane Medeiros Kanashiro
Marta Luiza da Cruz
Samanntha Lara da Silva Torres Anaisse

DOI 10.22533/at.ed.6732521011

CAPÍTULO 2..... 8

PROPOSIÇÃO DA FUNÇÃO DE GERÊNCIA NO COTIDIANO DA ENFERMAGEM

Maria Claudinete Vieira da Silva
Júlya de Araujo Silva Monteiro
Beatriz Gerbassi Costa Aguiar
Cássio Baptista Pinto
Gicélia Lombardo Pereira
Vera Lúcia Freitas
Marcella Ribeiro de Souza
Isabela dos Santos Niero Paiva
Daniela de Oliveira Matias
Maristela Moura Berlitz
Vanessa Peres Cardoso Pimentel
Larissa Costa Duarte

DOI 10.22533/at.ed.6732521012

CAPÍTULO 3..... 19

TOMADA DE DECISÕES: UM DESAFIO DAS COMPETÊNCIAS GERENCIAIS DO ENFERMEIRO

Barbara dos Santos Pereira
Eduarda França Casagrande
Mirian Queli Ribeiro Rosa
Vivian Kelli Santos Gottschefski
Cibele Thomé da Cruz Rebelato
Cátia Cristiane Matte Dezordi
Leticia Trindade Flores
Adriane Cristina Bernat Kolankiewicz

DOI 10.22533/at.ed.6732521013

CAPÍTULO 4	28
AUDITORIA EM ENFERMAGEM: CONSIDERAÇÕES SOBRE A ATUAÇÃO DO ENFERMEIRO À LUZ DA LITERATURA	
Juliana Lagreca Pacheco	
DOI 10.22533/at.ed.6732521014	
CAPÍTULO 5	34
PESQUISA-AÇÃO NAS INVESTIGAÇÕES DE GERÊNCIA EM ENFERMAGEM: REVISÃO INTEGRATIVA	
Juliana Helena Montezeli	
Carolina Rodrigues Milhorini	
Hellen Emília Peruzzo	
Ana Patrícia Araújo Torquato Lopes	
Andréia Bendine Gastaldi	
DOI 10.22533/at.ed.6732521015	
CAPÍTULO 6	47
ESTRATÉGIAS DE GESTÃO DE CONFLITOS COMO COMPETÊNCIA DO ENFERMEIRO PARA GARANTIA DA SAÚDE ORGANIZACIONAL	
Gilberto Nogara Silva Júnior	
Aline dos Santos da Rocha	
Isabella Carolina Holz Silva	
Larissa Caroline Bonato	
Cátia Cristiane Matte Dezordi	
Bruna Nadaletti de Araújo	
Fernanda Dal Forno Bonotto	
Letícia Flores Trindade	
Adriane Cristina Bernat Kolankiewicz	
DOI 10.22533/at.ed.6732521016	
CAPÍTULO 7	58
REFLEXÕES SOBRE OS PROBLEMAS DA LIDERANÇA AUTOCRÁTICA NA ENFERMAGEM	
Gabriela Ceretta Flôres	
Carine Meggolaro	
Fernanda Fernandes de Carvalho	
Jordana Cargnelutti Ceretta	
Cátia Cristiane Matte Dezordi	
Leticia Trindade Flores	
Adriane Cristina Bernat Kolankiewicz	
DOI 10.22533/at.ed.6732521017	
CAPÍTULO 8	68
A COMUNICAÇÃO NO MODO DE FAZER EXTENSÃO, E SUA INFLUÊNCIA SOBRE AS COMPETÊNCIAS E HABILIDADES NA ÁREA DA ENFERMAGEM	
Kaique Santos Reis	
Valéria Sacramento de Santana	
Nadine de Almeida Cerqueira	

Barbariane Santana de Jesus Rocha
Fernanda Andrade Vieira
Ana Paula Melo Mariano
Pedro Campos Costa Filho
Soraya Dantas Santiago dos Anjos
Sílvia Maria Santos Carvalho

DOI 10.22533/at.ed.6732521018

CAPÍTULO 9..... 80

ATUAÇÃO DA EQUIPE DE SAÚDE, COM ÊNFASE O ENFERMEIRO DURANTE A ASSISTÊNCIA, LIDERANÇA E ENSINO DESENVOLVIDAS NA ESTRATÉGIA SAÚDE FAMÍLIA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

Anderson Figueiredo Pires
Antônio Wericon Nascimento de Oliveira
Elyn dos Santos Pessoa
Raul dos Santos Reis
Regiane Carneiro Bezerra

DOI 10.22533/at.ed.6732521019

CAPÍTULO 10..... 82

DESAFIOS ENFRENTADOS POR ENFERMEIROS EM INICIO DE CARREIRA: REVISÃO INTEGRATIVA

Elenir Estevam Rodrigues
Amanda Maria de Araújo
Vitoria Claudia Nascimento de Azevedo

DOI 10.22533/at.ed.67325210110

CAPÍTULO 11..... 91

DIFICULDADES LABORAIS ENFRENTADAS POR PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM NA ATENÇÃO BÁSICA DE SAÚDE: UMA REVISÃO DE LITERATURA

Cleicivany Marques Pereira
Rayana Gonçalves de Brito
Silas Henriques da Silva
Danilson Gama de Souza
Dayanne Karoline Oliveira de Brito
Silvana Nunes Figueiredo
Leslie Bezerra Monteiro
Anderson Araújo Corrêa
Sávio José da Silva Batista
Ireneide Ferreira Mafra
Otoniel Damasceno Sousa
Francisca Natália Alves Pinheiro

DOI 10.22533/at.ed.67325210111

CAPÍTULO 12..... 103

PRESENTEÍSMO NA EQUIPE DE ENFERMAGEM UNIVERSITÁRIA AMBULATORIAL: REVISÃO INTEGRATIVA

Gisele Massante Peixoto Tracera

Regina Célia Gollner Zeitoune
DOI 10.22533/at.ed.67325210112

CAPÍTULO 13..... 113

**EXPOSIÇÃO OCUPACIONAL E USO DE EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL
POR ENFERMEIROS EM ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

Maria dos Milagres Santos da Costa
Bruna Furtado Sena de Queiroz
Monique Moreira Machado
Polyana Coutinho Bento Pereira
Enewton Eneas de Carvalho
Anderson da Silva Sousa
Esaú de Castro Mourão
Airton César Leite
Jusmayre Rosa da Silva
Raíssa Leocádio Oliveira
Sayonnara Ferreira Maia
Francisco Bruno da Silva Santos

DOI 10.22533/at.ed.67325210113

CAPÍTULO 14..... 123

**EXPOSIÇÃO DOS RISCOS OCUPACIONAIS DA ENFERMAGEM NO SETOR DE
HEMODINÂMICA: REVISÃO INTEGRATIVA**

Jenifer Gomes Araújo Vilela
Michelle Patrícia de Oliveira Santos

DOI 10.22533/at.ed.67325210114

CAPÍTULO 15..... 130

**CAPACITAÇÃO A DISTÂNCIA PARA COMUNICAÇÃO DE ACIDENTES DE TRABALHO
DO SERVIDOR: A EXPERIÊNCIA DA SES-MT**

Janete Silva Porto
Ana Carolina Pereira Luiz Soares
Liris Madalena Moersehaecher Werle de Lemos
Márcia Regina de Deus Rocha Arcanjo

DOI 10.22533/at.ed.67325210115

CAPÍTULO 16..... 139

**ESTRESSE PSICOLÓGICO EM ENFERMEIROS QUE GERENCIAM O CUIDADO AOS
PACIENTES ONCOLÓGICOS: REVISÃO DA LITERATURA**

Talita Vieira Campos
Luana Vieira Toledo
Patrícia de Oliveira Salgado
Sebastião Ezequiel Vieira
Soraya Lucia do Carmo da Silva Loures
Lídia Miranda Brinati

DOI 10.22533/at.ed.67325210116

CAPÍTULO 17..... 149

STRESS OCUPACIONAL E ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO EM ENFERMEIROS DE UM HOSPITAL PÚBLICO

Mussa Abacar
Gildo Aliante
Jojó Artur Diniz

DOI 10.22533/at.ed.67325210117

CAPÍTULO 18..... 161

ESTRESSE OCUPACIONAL E QUALIDADE DE VIDA DE ENFERMEIROS DE UMA UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA NEONATAL

Ana Terra Porciúncula Baptista
Karla de Araújo do Espírito Santo Pontes
Luana dos Santos Cunha de Lima
Sheila Nascimento Pereira de Farias
Karla Biancha Silva de Andrade
Eloá Carneiro Carvalho
Thereza Christina Mó y Mó Loureiro Varella
Samira Silva Santos Soares
Lívia Nunes Rodrigues Leme
Priscilla Farias Chagas
Hélen da Costa Quintanilha
Norma Valéria Dantas de Oliveira Souza

DOI 10.22533/at.ed.67325210118

CAPÍTULO 19..... 175

SÍNDROME DE BURNOUT EM PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM: UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Acássia Farias Barbosa
Eliziane da Silva Sodré Mansur
Nathália Pereira da Costa
Erika Conceição Gelenske Cunha

DOI 10.22533/at.ed.67325210119

CAPÍTULO 20..... 194

CONSEQUÊNCIAS DA SÍNDROME DE BURNOUT NOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM

Vitória de Jesus Gonçalves
Eduarda Carvalho Sodré Machado
Edilson da Silva Pereira Filho
Camilla Virgínia Siqueira Rôla
Taíse Santos Rocha
Flávia Gomes Silva
Kelle Karolina Ariane Ferreira Alves
Cintia Ferreira Amorim
Nádja Shirley de Andrade Cavalcante
Lívia Dourado Leite

DOI 10.22533/at.ed.67325210120

CAPÍTULO 21.....	208
ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA DE CUIDADORES INFORMAIS	
Aldirene Libanio Maestrini Dalvi	
Jaçamar Aldenora Santos	
Janine Pereira da Silva	
Maria Carlota de Rezende Coelho	
DOI 10.22533/at.ed.67325210121	
SOBRE A ORGANIZADORA.....	219
ÍNDICE REMISSIVO.....	220

CAPÍTULO 6

ESTRATÉGIAS DE GESTÃO DE CONFLITOS COMO COMPETÊNCIA DO ENFERMEIRO PARA GARANTIA DA SAÚDE ORGANIZACIONAL

Data de aceite: 22/01/2021

Data de submissão: 06/11/2020

Gilberto Nogara Silva Júnior

Universidade Regional do Noroeste do Estado
do Rio Grande do Sul
Ijuí/RS
<http://lattes.cnpq.br/7580925882111821>

Aline dos Santos da Rocha

Universidade Regional do Noroeste do Estado
do Rio Grande do Sul
Ijuí/RS
<http://lattes.cnpq.br/8969639137315963>

Isabella Carolina Holz Silva

Universidade Regional do Noroeste do Estado
do Rio Grande do Sul
Ijuí/RS
<http://lattes.cnpq.br/6063753621277665>

Larissa Caroline Bonato

Universidade Regional do Noroeste do Estado
do Rio Grande do Sul
Ijuí/RS
<http://lattes.cnpq.br/9247701537066232>

Cátia Cristiane Matte Dezordi

Universidade Regional do Noroeste do Estado
do Rio Grande do Sul
Ijuí/RS
<http://lattes.cnpq.br/7806206131585996>

Bruna Nadaletti de Araújo

Universidade Regional do Noroeste do Estado
do Rio Grande do Sul
Ijuí/RS
<http://lattes.cnpq.br/3321896671339348>

Fernanda Dal Forno Bonotto

Enfermeira, gerente geral do Hospital Ivan
Goulart
São Borja/RS
<http://lattes.cnpq.br/5480913863040793>

Letícia Flores Trindade

Universidade Regional do Noroeste do Estado
do Rio Grande do Sul
Ijuí/RS
<http://lattes.cnpq.br/2003833478266415>

Adriane Cristina Bernat Kolankiewicz

Universidade Regional do Noroeste do Estado
do Rio Grande do Sul
Ijuí/RS
<http://lattes.cnpq.br/7833969359741646>

RESUMO: Por muito tempo o conflito foi visto pelos gestores de forma negativa e que sua abordagem deveria ser evitada, atualmente, essa percepção se transformou de tal forma que passou a ser considerado natural e em muitos casos necessário, uma vez que impulsiona mudanças. Na enfermagem, as situações conflitantes quando não abordadas de maneira adequada pelo enfermeiro, podem ocasionar consequências sérias. Nesse sentido, o enfermeiro é o elo central na mediação de conflitos e deve garantir o clima organizacional por meio de estratégias resolutivas de conflitos. **OBJETIVO:** Identificar estratégias utilizadas por enfermeiros para a resolução de conflitos entre a equipe de enfermagem, a partir da utilização da metodologia problematizadora. **METODOLOGIA:** Relato de experiência, com abordagem

descritiva de cunho qualitativo, com a utilização da metodologia problematizadora, com base na competência “administração e gerenciamento” do enfermeiro, desenvolvido durante o componente curricular de Gestão em Enfermagem, Serviços e Sistemas de Saúde, do curso de Graduação em Enfermagem. Compreende 4 das 5 etapas do Arco de Maguerez: observação da realidade; hipóteses do problema; teorização; hipóteses de solução. **RESULTADOS E DISCUSSÕES:** Para refletir sobre os fatores de causalidade do problema, definiu-se pontos-chaves para a discussão dos principais aspectos levantados, dentre eles estão: falhas na comunicação; relações interpessoais e profissionais; consequência das opiniões divergentes, valores e conceitos dessemelhantes. A partir disso, evidenciou-se hipóteses de solução para os fatores anteriormente citados, são elas: comunicação efetiva e feedback; negociação e imparcialidade; liderança; habilidade crítica, reflexiva e observatória. **CONSIDERAÇÕES FINAIS:** Esse estudo evidenciou que não existe uma fórmula universal para transpor os conflitos oriundos do ambiente de trabalho, no entanto a existência de estratégias como a negociação, comunicação efetiva e feedback constante, demonstraram ser instrumentos que auxiliam para evitar situações conflitantes, das quais depende do aprimoramento da capacidade de liderança, comunicação, gestão e empatia do enfermeiro. **PALAVRAS – CHAVE:** Relacionamento interpessoal; gerenciamento de enfermagem; segurança; cuidado; metodologia problematizadora.

CONFLICT MANAGEMENT STRATEGIES AS A NURSE'S COMPETENCE TO ENSURE ORGANIZATIONAL HEALTH

ABSTRACT: For a long time the conflict was viewed by managers in a negative way and that their approach should be avoided, nowadays, this perception has been transformed in such a way that it started to be considered natural and in many cases necessary, since it drives changes. In nursing, conflicting situations, when not properly addressed by the nurse, can cause serious consequences. In this sense, the nurse is the central link in conflict mediation and must guarantee the organizational climate through conflict resolution strategies. **OBJECTIVE:** To identify strategies used by nurses to resolve conflicts among the nursing staff, using the problematizing methodology. **METHODOLOGY:** Experience report, with a qualitative descriptive approach, using the problematizing methodology, based on the competence “administration and management” of the nurse, developed during the curricular component of Nursing Management, Services and Health Systems, of the course in Nursing. It comprises 4 of the 5 stages of the Arco de Maguerez: observation of reality; hypotheses of the problem; theorization; solution hypotheses. **RESULTS AND DISCUSSIONS:** To reflect on the causal factors of the problem, key points were defined for the discussion of the main aspects raised, among them are: communication failures; interpersonal and professional relationships; consequence of divergent opinions, dissimilar values and concepts. From this, it was possible to find solutions to the factors previously mentioned, they are: effective communication and feedback; negotiation and impartiality; leadership; critical, reflective and observational skills. **FINAL CONSIDERATIONS:** This study showed that there is no universal formula to overcome the conflicts arising from the work environment, however the existence of strategies such as negotiation, effective communication and constant feedback, proved to be instruments that help to avoid conflicting situations, of which it depends on improving the nurse's leadership, communication, management and empathy skills.

KEYWORDS: Interpersonal relationship; nursing management; safety; caution; problematizing methodology.

1 | INTRODUÇÃO

A palavra conflito vem do latim e significa o embate dos que lutam, discussão acompanhada de injúrias, desavença e oposição, resultante de diferenças de ideias e valores entre duas ou mais pessoas, as quais podem advir de expectativas profissionais mal definidas dentro do ambiente ocupacional (SILVA; TEIXEIRA; DRAGANOV, 2018). Por muito tempo o conflito foi visto pelos gestores de forma negativa e que sua abordagem deveria ser evitada, no entanto, atualmente, essa percepção se transformou de tal forma que passou a ser considerado natural e em muitos casos necessário, uma vez que antecede a detecção de problemas e ainda impulsiona mudanças comportamentais (BURBRIDGE; BURBRIDGE, 2017).

Neste sentido, De Sousa *et al* (2018) aponta que, na enfermagem os conflitos sempre se fizeram presentes e o enfermeiro enquanto gestor e líder da equipe de enfermagem necessita estar preparado para reconhecê-los, bem como, resolvê-los. O gerenciamento em enfermagem foi institucionalizado em meados do século XIX, por meio do trabalho da enfermeira Florence Nightingale na Guerra da Criméia e, atualmente, suas ações relacionadas ao planejamento, organização, coordenação, execução e avaliação dos serviços de enfermagem estão asseguradas na Lei nº 7.498/1986 que regulamenta o exercício profissional de enfermagem no Brasil (FERREIRA, *et al.*, 2019).

No ambiente de trabalho, as situações conflitantes, quando não abordadas precocemente e de maneira adequada pelo enfermeiro gestor, têm capacidade de ocasionar consequências sérias, sobretudo na área da saúde. Nesse sentido, soluções inadequadas diante de conflitos relacionais entre a equipe de enfermagem, impactam negativamente na qualidade e segurança da assistência prestada aos usuários, além disso, se não for controlado, também prejudicam o clima organizacional e conduzem ao desconforto, stress e má comunicação entre os colaboradores (FREITAS, 2018).

Nesta perspectiva, o enfermeiro é o elo central na mediação de conflitos a fim de garantir resoluções assertivas, por meio de estratégias com potencial de solucionar tais problemáticas, com vistas a manter equilíbrio nas relações interpessoais no ambiente de trabalho (ANDRADE, 2019). O mesmo autor salienta ainda a importância do enfermeiro desenvolver habilidades e competências entre as quais destacam-se liderança, conhecimento sobre as relações interpessoais, comunicação assertiva, observação e sensibilidade para tomar decisões efetivas.

Diante do exposto, o presente estudo objetivou numa perspectiva crítica e reflexiva, identificar estratégias utilizadas por enfermeiros para a resolução de conflitos entre a equipe de enfermagem, a partir da utilização da metodologia problematizadora por estudantes do

curso de enfermagem de uma Universidade da Região Noroeste do Estado do Rio Grande Do Sul.

2 | METODOLOGIA

Trata-se de um relato de experiência, com abordagem descritiva de cunho qualitativo, a partir da vivência de discentes do 8º semestre do curso de Enfermagem da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, vinculados à disciplina “Gestão em Enfermagem, Serviços e Sistemas de Saúde”. Com carga horária de 90 horas, a mesma ocorreu no período de agosto a dezembro de 2020, a qual utilizou-se como estratégia de ensino a Metodologia Problematicadora (MP), como propulsora das discussões.

A MP revela-se como estratégia inovadora na área educacional de saúde, seja como método de estudo ou de ensino, uma vez que promove nos sujeitos uma postura crítica, reflexiva e também investigativa, a partir da identificação de um problema e possíveis soluções. Ainda, para nortear a problematização deste estudo, utilizou-se do diagrama denominado Arco de Magueréz, o qual constitui-se pelas seguintes etapas: observação da realidade, pontos-chave, teorização, hipóteses de solução e aplicação à realidade (BORDENAVE, PEREIRA, 1989; DA SILVA, *et al.*, 2020).

A partir do exposto, os acadêmicos de enfermagem foram previamente divididos em grupos aleatórios pelas docentes da disciplina, e instigados a refletir acerca de uma competência do enfermeiro. As competências elencadas pelos docentes da disciplina foram: Comunicação; Administração e gerenciamento; Tomada de decisão e Liderança.

Assim, os autores do presente estudo discutiram, por meio de uma ferramenta online intitulada “Google Meet”, referente a **Administração e gerenciamento da enfermagem**. Inicialmente as reflexões em torno da competência ocorreram a partir do conhecimento singular de vivências prévias dos estudantes. Após as discussões, elencou-se como problema “gestão inadequada do enfermeiro diante dos conflitos entre a equipe de enfermagem”.

Dessa forma, seguidamente as etapas propostas pelo Arco de Magueréz, foi-se realizado o levantamento bibliográfico e embasamento teórico com vistas a buscar estratégias para resolução do problema a partir das seguintes bases de dados científicos: Literatura Latino-Americana em Ciências da Saúde (LILACS), Base de Dados em Enfermagem (BDENF), Sistema Online de Busca e Análise de Literatura Médica (MEDLINE) e Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Posteriormente, efetuou-se uma leitura exploratória para verificar se existiam ou não, dados, fatos e informações a respeito da problemática coerente com os objetivos do estudo.

Ainda, conversamos com uma gestora em enfermagem, com um bom tempo de atuação na área, sobre o nosso problema, a qual gravou um vídeo sobre hipóteses de causalidade e solução.

3 | RESULTADOS E DISCUSSÃO

Como foi colocado anteriormente por Silva *et al* (2020), a primeira etapa do Arco de Maguerez, constituiu-se da observação da realidade, desse modo, os acadêmicos de enfermagem, expressaram suas percepções pessoais, encontraram lacunas em torno do tema gerenciamento e administração do enfermeiro diante das situações conflitantes entre equipe de enfermagem, problemática escolhida devido às vivências nas práticas curriculares durante o do curso.

Nesse sentido, as diversidades existentes entre os colaboradores de uma equipe de enfermagem são inevitáveis, todavia, é necessário que exista uma cultura organizacional capaz de gerenciar essas diferenças precocemente, em razão de que uma gestão inadequada dos conflitos apresenta um potencial de influenciar diretamente a qualidade do serviço e cuidado prestado (PINHATTI *et al.*, 2017).

Na segunda etapa, os estudantes refletiram em conjunto sobre a problemática encontrada e, com conhecimentos adquiridos durante a trajetória acadêmica, elencou-se hipóteses explicativas e fatores associados com potencial de desencadear à situação problema (SILVA, *et al.*, 2020). Quanto ao problema da gestão inadequada do enfermeiro diante dos conflitos entre a equipe de enfermagem, foram selecionados os seguintes pontos-chave de causalidade: falhas na comunicação entre a equipe de enfermagem; relações interpessoais e profissionais; consequência das reações entre opiniões divergentes, valores e conceitos dessemelhantes.

Neste sentido, Pinhatti *et al* (2020), corrobora com as problemáticas elencadas em nossa problematização, da qual afirma que as principais fontes e fatores desencadeantes de conflitos nas instituições de saúde estão relacionadas em torno dos eixos da comunicação, estrutura organizacional e comportamento individual. Além disso, verificou-se no estudo de Medeiros e Nunes (2018), outros fatores com potencial de desencadear conflitos, como a falta de empatia, responsabilidade e compromisso no trabalho, divergências de opiniões, desmotivação e desvalorização, falta de diálogo entre os profissionais, diferenças de personalidade, estresse físico e emocional, escassez de materiais e equipamentos, sobrecarga, jornada de trabalho excessiva e dinâmica desgastante em unidades.

A terceira etapa relaciona-se a teorização dos achados do processo da MP pontuados na segunda etapa (SILVA, *et al.*, 2020). Buscou-se então o aprofundamento de conhecimentos a respeito dos pontos-chave, para compreender o porquê das coisas observadas, por meio de fontes da literatura. Momento considerado enriquecedor, para os estudantes, pois permite crescimento mental dos mesmos (Bordenave, 1985).

Desse modo, torna-se fundamental a identificação precoce de conflitos para verificar qual a melhor estratégia a ser utilizada para sua resolução. Um estudo realizado por Eller, *et al.*, (2017) evidenciou que o enfermeiro deve preocupar-se em minimizar os fatores comportamentais que interferem na comunicação e evitar as conversas paralelas e ruídos,

com vistas a garantir a continuidade do trabalho e evitar conflitos. Assim, o mesmo autor cita fatores que interferem na comunicação durante o processo de trabalho em equipe, dentre eles, destacam-se a ausência da comunicação direta, atrasos de colegas, conversas paralelas, conflitos, falta de compromisso, competições e brincadeiras de funcionários.

A relação interpessoal dos profissionais de enfermagem no ambiente de trabalho também podem influenciar no seu desempenho laboral e na qualidade do cuidado prestado. Nesse sentido, as relações se desenvolvem em decorrência de processos de interação, que correspondem às situações de trabalho compartilhadas por duas ou mais pessoas e atividades coletivas predeterminadas a serem executadas, ou seja, a falta de interesse, má vontade, falta de responsabilidades, falta de informação, falta de diálogo entre a equipe, os problemas de relacionamento interpessoal podem interferir, diretamente, no seguimento natural das atividades, dos quais causam desconforto para quem atende, bem como reflete em quem é atendido (PEREIRA, *et al.*, 2019).

A divergência não é o conflito em si, mas é a sua causa. O conflito surge quando essa discordância nos leva a tomar medidas para confrontar ou minimizar o oponente. Às vezes, o confronto ocorre em termos verbais e o objetivo é persuadir ou impor ao outro os seus próprios motivos. Em outras ocasiões, os conflitos geram ações diretas que podem ser uma violência direta ou velada. Em todos os casos, o objetivo é sempre o mesmo: que uma das opiniões ganhe e prevaleça sobre a outra. No entanto, existem circunstâncias nas quais nenhuma das partes consegue derrotar a outra (KAPPEL, 2018). Nesse contexto, as diferenças entre os indivíduos, tanto em ideias como percepções sobre determinado assunto, diferente do pensamento da maioria pode ser visto como um dos principais motivos para ocorrência dos conflitos ou atritos nos relacionamentos estruturais.

Os efeitos positivos ou benéficos do conflito referem-se à oportunidade de incrementar entendimento das diferentes perspectivas de análise dos problemas. Ocorrerá, então, uma mobilização dos recursos e energia de ambas as partes, que se voltam para a busca de soluções alternativas. Dessa forma, todos aprendem e refletem juntos, da qual caracteriza o trabalho em equipe (BAHIA; GODINHO, 2019).

Nesta perspectiva, Ribas, *et al* (2018) conclui que os resultados positivos de um conflito, trazem benefícios a qualquer organização, pois contribui para o crescimento das pessoas pertencentes da equipe igualmente no desenvolvimento deste grupo. Serve também para encontrar os problemas e requisitar a melhor solução, estimular o interesse e a curiosidade dos indivíduos pelo desafio da rivalidade e oposição de ideias e, realmente, funciona como o início do desenvolvimento e transformação das pessoas, grupos e sociedade.

A partir do aprofundamento teórico da problemática, buscou-se elementos presentes na literatura para a elaboração de hipóteses de solução à gestão inadequada do enfermeiro diante dos conflitos entre a equipe de enfermagem, está então, configura-se como a quarta etapa do processo do Arco de Magueréz. Além disso, os autores deste estudo, contactaram

uma enfermeira da região Missioneira do Rio Grande do Sul, a fim de conhecer as diferentes realidades em torno deste processo e suas respectivas estratégias para mediação de conflitos entre a equipe de enfermagem. Desse modo, definiu-se as seguintes hipóteses resolutivas: Comunicação efetiva e feedback; negociação e imparcialidade; liderança; habilidade crítica, reflexiva e observatória.

Dentre as estratégias resolutivas de conflito, destacam-se no estudo de Osugui, *et al* (2020), a comunicação efetiva e feedback com a equipe. Abordar a temática em torno do processo da comunicação, implica em entender a sua dinâmica em um contexto complexo, uma vez que é notável o crescimento de falar para o outro, ao invés de falar com o outro sujeito, assim como ouvir para responder, contrariamente ao ouvir para entender, das quais segundo Nascimento (2020), geram ruídos na comunicação e, conseqüente dedução do que foi dito, a qual torna-se um ambiente propício para o desenvolvimento de conflitos.

Nesta perspectiva, o enfermeiro surge como um mediador da comunicação entre os membros de uma equipe, em virtude de que a escuta proativa, o diálogo não violento e o controle emocional são competências esperadas de um líder, ao qual compete a ele o desenvolvimento de práticas dialógicas que contribuam para a autonomia dos colaboradores e favoreçam a melhoria do comportamento, maior comprometimento e diminuição dos conflitos entre os membros da equipe (ARAÚJO, *et al.*, 2020). Nesse sentido, a comunicação não violenta mostra-se como uma estratégia para alcançar uma comunicação efetiva, a qual ocorre em quatro passos: descrição sem julgamentos de como observo a situação e ações do outro, compartilhamento do sentimento individual, manifestação das necessidades individuais com base nos valores e desejos gerados e realização do pedido claros e específicos com critérios objetivos, o sucesso destas etapas exige treino e prática do gestor de saúde (DO NASCIMENTO, 2020).

Diante dessas considerações, é importante ter em mente que os ruídos na comunicação dentro de uma estrutura com diversas culturas, ocorre, segundo Osugui, *et al* (2020), pela falta de feedback. Nesta perspectiva, o feedback mostra-se como um instrumento de avaliação que possui atributos necessários para assegurar a qualificação, pois fornece continuamente informações do quão distante, ou próximo, o colaborador está dos objetivos almejados pela instituição (MONTES; RODRIGUES; AZEVEDO, 2019).

Ao passo que o feedback é um instrumento com potencial de mudança organizacional, as principais dificuldades encontradas por enfermeiros neste processo, segundo Romero *et al* (2020), estão relacionadas ao fornecimento de feedbacks negativos, posto que a separação entre a relação pessoal e profissional demonstrou ser um obstáculo no momento de tecer apontamentos face a face sobre situações conflitantes, na qual confirma as hipóteses de causalidade pontuadas durante a elaboração da MP. Assim, é necessário que o enfermeiro desenvolva uma postura imparcial durante estas abordagens, para que os profissionais supervisionados percebam o feedback como uma ferramenta de reorientação e não de punição em momentos conflitantes (ROMERO, *et al.*, 2020).

De modo similar, para que os enfermeiros possam desenvolver uma visão estratégica para solucionar conflitos é preciso designar um tempo para ouvir os demais colaboradores. É importante ressaltar que o gerente é um educador, e como tal deverá desempenhar uma liderança inovadora, a fim de estimular sua equipe a pensar e desenvolver metas, objetivos e resultados. A inovação na enfermagem faz-se em conjunto entre os profissionais, dessa maneira é necessário reconhecer o perfil da equipe de enfermagem, bem como seus comportamentos e particularidades no campo de atuação, para diagnosticar fragilidades precocemente e facilitar a mudança organizacional (SOUSA *et al.*, 2018).

A negociação é um processo no qual existem duas partes que passam por uma transação, em que são empregadas estratégias para resolução de conflitos com a finalidade de chegar a um acordo mútuo. Dentre os vários momentos existentes durante a negociação destacam-se algumas etapas a serem cumpridas: planejamento, confronto, confiança, persuasão, conhecimento lógico, adaptabilidade, entre outros fatores básicos para o negociador (LIMA, *et al.*, 2014). Segundo Sousa *et al* (2018), o uso da negociação por meio de um diálogo aberto entre os envolvidos sempre foi apontado como a principal alternativa para se buscar um consenso em ambas as partes, porém a forma de conduzir uma negociação se diferencia de acordo com os personagens.

O ato de negociar varia de acordo com cada pessoa, pois há o envolvimento de fatores como crenças, valores, costumes, grau de conhecimento do problema, cultura e outros, todavia deve ser resolvido de forma amigável e com resultados satisfatórios para ambas as partes. O enfermeiro, como mediador de conflito, deve ser imparcial, flexível e manter a confidencialidade a fim de ser efetivo nessas situações (SILVA; TEIXEIRA; DRAGANOV, 2018).

Outro aspecto pautado neste estudo para resolução de situações conflitantes, revela-se sobre uma das capacidades essenciais na vida profissional do enfermeiro, a liderança. O estar apto para se comunicar claramente com o grupo, apontar soluções para conflitos e ter a iniciativa para a tomada de decisões, são atributos que garantem um desempenho satisfatório na área da saúde, da qual exige preparo, criatividade e determinação. Nesse sentido, entende-se que a capacidade de liderar precisa ser construída e aprimorada, diariamente. Todavia para que o enfermeiro seja um líder, é indispensável que o mesmo compreenda o seu significado e sua relevância enquanto competência profissional e reconhecer os atributos essenciais para que esta aconteça de forma efetiva (ENGESETH, 2016).

Engeseth (2016) ressalta que a liderança exige paciência, disciplina, respeito, humildade e compromisso ao lidar com pessoas dos mais diversos tipos, além de saber mediar relações de equipe. Assim, um grande líder deve saber influenciar e dirigir a equipe, de forma ética e positiva, dia após dia, ano após ano, em diversas situações. Para exercer com qualidade o papel de líder, é fundamental: pró-atividade, iniciativa, determinação, saber ouvir e aceitar sugestões, e mesmo com tantas habilidades, o enfermeiro se depara

com situações conflitantes e deve se preparar para esta realidade. (LOPES, 2015).

Segundo Lopes (2015), o enfermeiro deve relacionar a dinâmica de grupo como um meio para promover maior conhecimento entre os profissionais da equipe. Trocar ideias, informações e a visão crítica favorecem um trabalho integrado. Assim, o trabalho em equipe requer mais que bons funcionários, também é preciso de líderes capazes de auxiliar no processo de motivação, e na tomada de decisões. Neste sentido, a liderança pode ser adotada como ferramenta para evitar ou solucionar conflitos.

4 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento da MP contribuiu de maneira satisfatória na formação dos acadêmicos de enfermagem, uma vez que proporcionou a reflexão crítica de um problema vivenciado nas práticas curriculares, de modo a identificar hipóteses de causalidade e, a partir destas encontrar e propor soluções para resolução dos conflitos. Após refletir coletivamente com os colegas e docentes, compreender o problema, teorizar se pautando em evidências e na experiência de enfermeiros que atuam na prática, com a enfermeira convidada que realizamos o vídeo e enfermeira mestrand, a qual está realizando estágio docente na disciplina, nos sentimos desafiados a pensar/propor soluções para transformar a realidade,

Os conflitos possuem origem entre a interação interpessoal cotidiana do trabalho e desacordo interno ou externo resultante de diferenças de ideias e valores entre duas ou mais pessoas. Atualmente não existe uma fórmula universal para transpor os conflitos oriundos do ambiente de trabalho, no entanto a existência de estratégias como a negociação, comunicação efetiva e feedback constante, demonstraram ser neste estudo, instrumentos que auxiliam tanto para evitar situações conflitantes, quanto para solucioná-las quando já instaladas, da qual depende da postura do enfermeiro enquanto gerente.

Neste sentido, após a realização deste estudo, pode-se evidenciar que as estratégias utilizadas pelos enfermeiros para gerenciar conflitos, depende do aprimoramento de sua capacidade de liderança, comunicação, gestão e empatia. Desse modo, como acadêmicos percebemos que o uso desta metodologia na formação, contribui na formação de forma a estimular o raciocínio crítico, a relação com a teoria/prática e propulsionar a proposição de soluções para a realidade. Ainda destacamos que o uso desta metodologia contribuiu na compreensão maior da competência estudada bem como mediar conflitos adequadamente.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Cristiane Regina Cardoso de. **Conflitos gerenciados e estratégias implementadas por enfermeiros em serviços de saúde: revisão integrativa**. Tese (Doutorado) - Curso de Enfermagem, Faculdade de Ciências da Educação e Saúde, Brasília, 2019. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/prefix/13624/1/21506262.pdf>. Acesso em: 10 out. 2020.

ARAÚJO, Juliane Shuvartz Florêncio *et al.* **A liderança do enfermeiro na estratégia saúde da família: revisão integrativa.** Revista Eletrônica Acervo Saúde, [S.L.], n. 58, p. 26-34, 20 ago. 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.25248/reas.e4326.2020>. Disponível em: <https://acervomais.com.br/index.php/saude/article/view/4326>. Acesso em: 16 out. 2020.

BAHIA, Maria Tereza Ramos. GODINHO, Marluce Rodrigues. **Gerenciamento de Conflitos e Negociação.** Faculdade de Enfermagem - Departamento de Enfermagem. AAEnfsem, 2019.

BORDENAVE, J. D.; PEREIRA, A. M. **Estratégias de ensino aprendizagem.** 4. ed. Petrópolis: Vozes, 1989.

BURBRIDGE, Anna Helena Murat; BURBRIDGE, Richard Marc. **Gestão de conflitos.** Saraiva Educação SA, 2017. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/212335>. Acesso em: 12 out. 2020.

ELLER, Karen Evelin Alves *et al.* **Revisão bibliográfica: identificação das falhas na comunicação da passagem de plantão de enfermagem.** Revista Pesquisa e Ação, v. 3, n. 1, 2017. Disponível em: <https://revistas.brazcubas.br/index.php/pesquisa/article/view/269/412>. Acesso em: 05 out. 2020.

ENGESETH, Andrea de Moraes. **Desenvolvimento da competência de liderança em enfermeiros,** 2016.

FERREIRA, Victor Hugo Souto *et al.* **Contribuições e desafios do gerenciamento de enfermagem hospitalar: evidências científicas.** Revista Gaúcha de Enfermagem, [S.L.], v. 40, n. 20, p. 180-291, 2019. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180291>. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rgenf/v40/1983-1447-rgenf-40-e20180291.pdf>. Acesso em: 05 out. 2020.

FREITAS, Carla Gertrudes Moreira. **Gestão em enfermagem: O perfil de competências.** Tese de Doutorado, 2018.

KAPPEL, Sergio, Boeira. **Divergências de ideias: Conflitos e Confrontos. Escola, trabalho e vida,** 2018. Disponível em: <http://escolatrabalhoevida.com.br/divergencia-de-ideias-conflitos-e-confrontos>. Acesso em: 05 out. 2020.

LIMA, Suzinara Beatriz Soares de *et al.* **Conflitos gerenciais e estratégias de resolução pelos enfermeiros gerentes.** Revista de Enfermagem da UFSM, v. 4, n. 2, p. 419-428, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/index.php/reufsm/article/view/11888>. Acesso em: 05 out. 2020.

MEDEIROS, Juliana Correia; NUNES, Amélia Maria Pithon Borges. **Administração de conflitos interpessoais no processo de trabalho do gerente de enfermagem: uma revisão narrativa de literatura,** 2018.

MONTES, Lorena de Godoi; RODRIGUES, Cibele Isaac Saad; AZEVEDO, Gisele Regina de. **Avaliação do processo de feedback para o ensino da prática de enfermagem.** Rev Brasileira de Enfermagem, v. 72, n. 3, p. 663-670, 2019. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672019000300663&script=sci_arttext&tIng=pt. Acesso em: 05 out. 2020.

MOREIRA, Natalia Lima; DRAGNOV, Patrícia Bover. **Atuação do Enfermeiro nas estratégias para resolução de conflitos.** Revista de Administração em Saúde, São Paulo, v. 18, n. 73, p. 1-15, 28 dez. 2018. Disponível em: <https://cqh.org.br/ojs-2.4.8/index.php/ras/article/view/142>. Acesso em: 04 out. 2020.

NASCIMENTO, Dulce Maria Martins Do. **Mediação de conflitos na gestão da saúde (médica, clínica e hospitalar): humanização do direito médico.** CADERNOS IBERO-AMERICANOS DE DIREITO SANITÁRIO, v. 9, n. 1, p. 170-195, 2020. Disponível em: <https://www.cadernos.prodisa.fiocruz.br/index.php/cadernos/article/view/605>. Acesso em: 05 out. 2020.

OSUGUI, Denise Maria *et al.* **Negociação de conflitos como competência do enfermeiro.** Revista Baiana de Enfermagem, [S.L.], v. 34, p. 35-45, 14 jul. 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.18471/rbe.v34.36035>. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/enfermagem/article/view/36035/21593>. Acesso em: 15 out. 2020.

PEREIRA, Tamires; BEZERRA, Maria Rozinar; BARROS, Marcela. **Relações interpessoais da equipe de enfermagem no ambiente de trabalho.** Rev DêCiência em Foco, v. 3, n. 1, p. 65-81, 2019. Disponível em: <http://revistas.uninorteac.com.br/index.php/DeCienciaemFoco0/article/view/271/82>. Acesso em: 12 out. 2020.

PINHATTI, Evelin Daiane Gabriel *et al.* **Job rotation of nursing professionals among the sectors of a hospital: a management tool in conflict resolution.** Texto & Contexto - Enfermagem, [S.L.], v. 26, n. 2, p. 1-9, jun. 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0104-07072017001180015>. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-07072017000200305&script=sci_arttext&lng=pt. Acesso em: 12 out. 2020.

ROMERO, Daiane dos Santos Rodrigues *et al.* **Avaliação de desempenho por competência em uma instituição hospitalar: experiência dos enfermeiros.** Rev RedIB, V 9, n. 7, p. 1-20, 2020.

SILVA, Luiz Alberto Ruiz da; PIVETA JUNIOR, Orides; COSTA, Paulo Ramsés da; RENOVATO, Rogério Dias; SALES, Cibele de Moura. **O arco de maguerez como metodologia ativa na formação continuada em saúde.** Interfaces Científicas - Educação, [S.L.], v. 8, n. 3, p. 41-54, 2 abr. 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.17564/2316-3828.2020v8n3p41-54>. Disponível em: <https://periodicos.set.edu.br/educacao/article/view/5274>. Acesso em: 12 out. 2020.

SILVA, Milena Muniz; TEIXEIRA, Natália Longati; DRAGANOV, Patrícia Bover. **Desafios do Enfermeiro no gerenciamento de conflitos entre a equipe de Enfermagem. Revista de Administração em Saúde, São Paulo, v. 18, n. 73, p. 1-12, 28 dez. 2018.** DOI: <http://dx.doi.org/10.23973/ras.73.138>. Disponível em: <https://cqh.org.br/ojs-2.4.8/index.php/ras/article/view/138>. Acesso em: 04 out. 2020.

SIMÕES, Ana Favero, N. **O desafio da Liderança para o enfermeiro.** Rev. Latino Am. Enfermagem, v 11, n 5, p. 567-573, out, 2013.

SOUSA, Ana Caroline Duarte de; SILVA, Fabiana Souza; ESPINDOLA, Juliana Silva; RIBAS, Fábio Teodoro Tolfo et al. **A Importância das Relações Interpessoais na Administração de Conflitos.** Programa de Pós graduação em administração – USC, 2018.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Assistência ambulatorial 103, 106
Atenção primária à saúde 81, 97, 98, 101
Auditoria em enfermagem 28, 29, 30, 31, 32, 33
Auditoria em saúde 28, 29, 32, 33
Autoritarismo 59, 61, 63, 64, 65

C

Comunicação 5, 21, 24, 25, 31, 32, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 55, 56, 60, 68, 69, 71, 72, 73, 74, 76, 77, 78, 79, 92, 93, 100, 101, 102, 130, 131, 133, 152, 193
Comunidade 29, 42, 69, 71, 72, 73, 74, 80, 164
Covid-19 15, 18, 69, 71, 72, 73, 75, 76, 77, 175, 184, 185, 189, 190
Cuidado 10, 11, 15, 16, 23, 25, 30, 32, 35, 44, 45, 48, 51, 52, 60, 69, 70, 71, 77, 93, 94, 97, 100, 101, 110, 123, 139, 140, 141, 146, 147, 148, 156, 162, 164, 165, 167, 168, 171, 178, 183, 196, 202, 205, 206, 215, 216, 217, 218, 219
Cuidadores 178, 192, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218

D

Desafios 1, 2, 3, 4, 6, 7, 15, 40, 56, 57, 65, 69, 76, 78, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 92, 95, 97, 100, 101, 102, 126, 148, 206, 209
Desafios da atenção básica 92, 95

E

Educação a distância 130, 132, 133, 137
Educação em enfermagem 9
Educação em saúde 25, 68, 69, 71, 72, 73, 75, 77, 157
Emergência 113, 114, 115, 116, 118, 119, 120, 121, 158, 180, 192, 198, 200, 204, 206
Empregabilidade 82, 85, 86
Enfermagem 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 66, 67, 68, 69, 71, 72, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 105, 106, 108, 109, 110, 111, 113, 114, 116, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 137, 139, 140, 141, 142, 144, 145, 146, 147, 148, 150, 157, 158, 160, 161, 162, 164, 166, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 180, 183, 184, 185, 188, 189, 190, 191, 192, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 218, 219
Enfermagem no Brasil 10, 11, 82, 86, 90

Enfermeiro 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 34, 35, 36, 38, 39, 40, 42, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 60, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 69, 72, 80, 82, 84, 85, 86, 89, 90, 94, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 115, 119, 123, 125, 126, 127, 128, 129, 140, 145, 148, 149, 153, 157, 160, 162, 166, 168, 169, 172, 201, 202, 204, 205

Equipamento de proteção individual 114

Equipe de enfermagem 9, 10, 12, 13, 14, 30, 38, 39, 45, 47, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 57, 58, 60, 81, 85, 92, 94, 99, 101, 103, 105, 106, 110, 118, 120, 121, 124, 140, 145, 148, 158, 162, 172, 185, 194, 195, 197, 202, 205

Esgotamento emocional 175, 177, 179, 200, 203

Estresse psicológico 139, 140, 141, 142, 145, 147

F

Fatores psicossociais 149, 152, 207

G

Gerenciamento de enfermagem 48, 56

Gestão 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 29, 30, 33, 34, 47, 48, 50, 51, 52, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 67, 77, 78, 86, 93, 101, 104, 110, 113, 128, 129, 133, 135, 137, 148, 156, 173, 206, 219

Gestão da diversidade 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7

Gestão em saúde 9, 14, 15, 16, 17

H

Hemodinâmica 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129

I

Idoso 208, 216, 219

L

Liderança 13, 16, 18, 20, 21, 26, 48, 49, 50, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 80, 81, 86, 88, 90, 123, 140, 184, 185

M

Mercado de trabalho 2, 3, 4, 5, 20, 25, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 97, 128

Metodologia problematizadora 19, 47, 48, 49, 50, 58, 60, 66

N

Notificação de acidentes de trabalho 130, 133, 137

O

Oncologia 139, 140, 142, 145, 146, 147, 148, 160

P

Pesquisa 2, 3, 7, 9, 11, 28, 29, 30, 32, 34, 35, 36, 37, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 56, 70, 71, 72, 74, 77, 78, 82, 85, 86, 92, 95, 96, 98, 99, 102, 103, 105, 106, 108, 110, 114, 116, 117, 118, 119, 123, 126, 127, 128, 129, 141, 142, 145, 148, 149, 150, 153, 154, 156, 157, 158, 159, 163, 165, 166, 170, 171, 175, 176, 177, 178, 179, 181, 184, 185, 188, 189, 191, 195, 196, 197, 204, 205, 206, 210, 211, 215, 217, 219

Pesquisa em administração de enfermagem 34

Presenteísmo 90, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 184

Q

Qualidade de vida 94, 111, 144, 145, 153, 156, 158, 159, 161, 162, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 179, 180, 186, 189, 192, 195, 198, 199, 202, 203, 204, 206, 208, 209, 210, 211, 215, 216, 217, 218

R

Relacionamento interpessoal 39, 48, 52, 63, 141, 149, 152, 153, 155, 156

Revisão 2, 3, 11, 26, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 36, 37, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 55, 56, 63, 79, 82, 85, 86, 91, 92, 95, 102, 103, 105, 106, 110, 114, 115, 123, 125, 126, 127, 129, 138, 139, 141, 142, 143, 145, 147, 148, 157, 158, 159, 160, 175, 177, 182, 183, 190, 191, 192, 194, 197, 202, 205, 207

Risco ocupacional 114, 118, 121, 124

S

Saúde do trabalhador 103, 105, 109, 110, 123, 126, 127, 129, 130, 133, 134, 136, 137, 146, 158, 162, 170, 175, 177, 187, 192, 194, 195, 197, 201, 204

Saúde mental 79, 101, 113, 141, 147, 149, 150, 153, 157, 158, 159, 185, 186, 187, 190, 206

Segurança 23, 48, 49, 109, 115, 118, 130, 131, 132, 133, 136, 137, 138, 157, 165, 168, 170, 172

Síndrome de Burnout 147, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 183, 184, 185, 187, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 198, 200, 201, 202, 205, 206, 207

Sobrecarga de trabalho 92, 93, 97, 98, 99, 100, 101, 139, 145, 146, 147, 149, 156, 181, 201, 208

Stress ocupacional 149, 150, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 205

T

Tecnologias 1, 2, 3, 5, 6, 7, 72, 78, 79, 125, 138, 162, 196

U

Urgência 113, 114, 115, 116, 118, 119, 120, 121, 122, 158, 192, 198, 200, 204, 206

GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE E ENFERMAGEM

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 

GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE E ENFERMAGEM

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 