



SERVIÇOS E CUIDADOS EM SAÚDE

Francisca de Fátima dos Santos Freire
(Organizadora)


Ano 2021



SERVIÇOS E CUIDADOS EM SAÚDE

Francisca de Fátima dos Santos Freire
(Organizadora)


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 Internazionale 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
Prof. Dr. Pablo Ricardo de Lima Falcão – Universidade de Pernambuco
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. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Vanessa Ribeiro Simon Cavalcanti – Universidade Católica do Salvador
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
Prof. Dr. Arinaldo Pereira da Silva – Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás
Profª Drª Carla Cristina Bauermann Brasil – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos – Universidade Federal da Grande Dourados
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. Jayme Augusto Peres – Universidade Estadual do Centro-Oeste
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
Profª Drª Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás
Profª Drª Daniela Reis Joaquim de Freitas – Universidade Federal do Piauí
Profª Drª 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
Profª Drª Elizabeth Cordeiro Fernandes – Faculdade Integrada Medicina
Profª Drª Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Profª Drª Eysler Gonçalves Maia Brasil – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
Prof. Dr. Fernando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Fernanda Miguel de Andrade – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Dr. Fernando Mendes – Instituto Politécnico de Coimbra – Escola Superior de Saúde de Coimbra
Profª Drª 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
Profª Drª 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
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Marcus Fernando da Silva Praxedes – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Maria Tatiane Gonçalves Sá – Universidade do Estado do Pará
Profª Drª Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federacl 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
Profª Drª Regiane Luz Carvalho – Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino
Profª Drª Renata Mendes de Freitas – Universidade Federal de Juiz de Fora
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Welma Emidio da Silva – Universidade Federal Rural de Pernambuco

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto
Profª Drª Ana Grasielle Dionísio Corrêa – Universidade Presbiteriana Mackenzie
Prof. Dr. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás
Profª Drª 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. Sidney Gonçalves de Lima – Universidade Federal do Piauí
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
Profª Drª Edna Alencar da Silva Rivera – Instituto Federal de São Paulo
Profª Drª Fernanda Tonelli – Instituto Federal de São Paulo,
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 Miraniide 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/Seccional Paraíba
Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí
Profª Ma. Adriana Regina Vettorazzi Schmitt – Instituto Federal de Santa Catarina
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
Profª Drª Amanda Vasconcelos Guimarães – Universidade Federal de Lavras
Prof. Me. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Profª Ma. Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa
Profª Drª Andrezza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Profª Drª Andrezza Miguel da Silva – Faculdade da Amazônia
Profª Ma. Anelisa Mota Gregoleti – Universidade Estadual de Maringá
Profª Ma. Anne 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. Carlos Augusto Zilli – Instituto Federal de Santa Catarina
Prof. Me. Christopher Smith Bignardi Neves – Universidade Federal do Paraná
Profª Drª 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. Edson Ribeiro de Britto de Almeida Junior – Universidade Estadual de Maringá
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
Prof. Me. Francisco Sérgio Lopes Vasconcelos Filho – Universidade Federal do Cariri
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/UFGA
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. Lilian de Souza – Faculdade de Tecnologia de Itu
Profª Ma. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ
Profª Drª Lúvia 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
Prof. Me. Luiz Renato da Silva Rocha – Faculdade de Música do Espírito Santo
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. Dr. Pedro Henrique Abreu Moura – Empresa de Pesquisa Agropecuária de Minas Gerais
Prof. Me. Pedro Panhoca da Silva – Universidade Presbiteriana Mackenzie
Profª Drª Poliana Arruda Fajardo – Universidade Federal de São Carlos
Prof. Me. Rafael Cunha Ferro – Universidade Anhembi Morumbi
Prof. Me. Ricardo Sérgio da Silva – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Me. Renan Monteiro do Nascimento – Universidade de Brasília
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

Bibliotecária: Janaina Ramos
Diagramação: Camila Alves de Cremo
Correção: Flávia Roberta Barão
Edição de Arte: Luiza Alves Batista
Revisão: Os Autores
Organizadora: Francisca de Fátima dos Santos Freire

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S491 Serviços e cuidados em saúde / Organizadora Francisca de Fátima dos Santos Freire. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2021.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-5983-198-2

DOI 10.22533/at.ed.982211806

1. Saúde. I. Freire, Francisca de Fátima dos Santos (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 obra “Organização Serviços e Cuidados em Saúde”, consiste em uma série de livros da Atena Editora, que tem como objetivo primeiro a discussão de temas científicos, com ênfase na produção da saúde: na gestão e na linha de cuidado da saúde pública. As publicações que compõem esse ensaio são frutos de estudos desenvolvidos em diversas instituições de ensino e pesquisa que resistem na defesa da ciência.

A temática arrolada nos instiga a profundas reflexões e inquietações. Iremos apresentar de forma categorizada e interdisciplinar em quatro volumes. As produções nascem dos estudos, pesquisas, relatos de experiência e/ou revisões que perpassam nos diversos cenários que se produzem saúde, quer seja na gestão ou na atenção.

O primeiro seguimento é destinado a uma análise das estratégias de gestão que são adotadas na Organização dos Serviços e Cuidados em Saúde, destacando-se os desafios e limitações enfrentados pelos atores sociais que estão imersos nos pontos de atenção a saúde. Entendemos, que o cuidado em saúde possui diversos significados e é constituído das ações de profissionais de saúde. No contexto do cenário do Século XXI, com as motivações da Pandemia da Covid-19, se faz imperativo o conhecimento, a habilidade, a resolutividade e a luz ética para gerir saúde, na perspectiva da integralidade do cuidado, no intuito de garantir a qualidade da atenção.

Na segunda seção a ênfase da discussão é direcionada as estratégias da linha de cuidado na atenção primária, secundária e terciária, atentando-se para as estratégias de cuidado para as minorias, para os pacientes críticos e para a reabilitação. Os resultados e discussões defendidos sinalizam a necessidade do fortalecimento das Políticas Públicas, no sentido do financiamento e suporte da rede, para que o objetivo pleiteado possa ser cumprido, tentando diminuir a grande lacuna das iniquidades ainda presentes em nossa sociedade.

No terceiro volume têm destaque o Programa de Atenção Integral a Saúde do Adulto (PAISA), destaca-se que a população adulta e idosa vem apresentando nas últimas décadas um significativo aumento. Assim, justifica-se o espaço de discussão das interfaces da saúde do adulto, com destaque a temas relacionados a violência no trânsito, saúde do trabalhador, terapia antimicrobiana, reabilitação na Covid-19, dentre outros temas tão necessários para o meio acadêmico e social.

O último seguimento, têm destaque as contribuições da Política Nacional de Saúde Mental, a Integralidade do Cuidado e a Política de Humanização na Atenção Psicossocial, enfatizando as contribuições da efetivação de tal política, além disso, essa política visa à constituição de uma rede de dispositivos diferenciados que permitam a atenção ao portador de sofrimento mental no seu território e ainda, ações que permitam a reabilitação psicossocial por meio da inserção pelo trabalho, cultura e lazer. Reafirmando, assim, a

necessidade da formação profissional permanente, que instigue o trabalhador da saúde a reinventar suas ações e ressignificar seus saberes e práticas, criando outras estratégias de cuidado, provocando reflexões contínuas e instituindo mais saberes e práticas que visam a superar os entraves descritos anteriormente.

Que a luz da ciência te incomode profundamente, para que consiga mergulhar na apreciação dos diversos temas instigantes que seguem e que assim, o aprendizado possa contribuir para o aperfeiçoamento do ser e das práticas a exercerem em cada espaço que estiverem, por mais longínquo que seja. Sabemos o quão importante é a divulgação científica, por isso evidenciamos também a estrutura da Atena Editora capaz de oferecer uma plataforma consolidada e confiável para estes pesquisadores exporem e divulguem seus resultados.

Francisca de Fátima dos Santos Freire

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1..... 1

A CULTURA DAS ORGANIZAÇÕES: FATOR ESSENCIAL PARA GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

Flávia Christiane de Azevedo Machado

Rosangela Diniz Cavalcante

Letícia Abreu de Carvalho

Suelen Ferreira de Oliveira

Janmille Valdivino da Silva

Lorrainy da Cruz Solano

DOI 10.22533/at.ed.9822118061

CAPÍTULO 2..... 13

A IMPORTÂNCIA DE TER E CONHECER O CARTÃO NACIONAL DE SAÚDE NA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA

Arthur Carvalho Faria

Damila Barbieri Pezzini

Driely Bagliano Honorato

Edson Júnio Brasil de Oliveira

Emanuel Lucas Joaquina Coelho de Carvalho

Felipe Messias Boaventura Alves

Gabrielle Santiago Silva

Gustavo Moraes

Juan Felipe Teixeira Naue

Larissa Martins Leite

Melissa Mariane dos Reis

Raphael de Sousa Dantas Azarias

DOI 10.22533/at.ed.9822118062

CAPÍTULO 3..... 16

A ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA À LUZ DO CONCEITO DE DESENVOLVIMENTO DE AMARTYA SEN

Camila Trevisan Carvalho Comparini

Ana Lúcia de Castro Rodrigues

Núbia de Souza Cintra

Welton de Araújo Cintra Júnior

Daniela de Figueiredo Ribeiro

Lívia Maria Lopes Gazaffi

DOI 10.22533/at.ed.9822118063

CAPÍTULO 4..... 30

AVALIAÇÃO DAS BOAS PRÁTICAS EM UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE DO DISTRITO SANITÁRIO OESTE DO MUNICÍPIO DE NATAL/RN (BOAS PRÁTICAS EM UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE)

Flávia Christiane de Azevedo Machado

Thiago Antônio Raulino do Nascimento

Suelen Ferreira de Oliveira

Pryscylla Fideles de Miranda

Letícia Abreu de Carvalho

DOI 10.22533/at.ed.9822118064

CAPÍTULO 5..... 45

SATISFAÇÃO E RESPONSABILIDADE RELACIONADAS À TERAPIA ENDODÔNTICA DE CENTROS DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS

Flávia Christiane de Azevedo Machado

Anna Paula Serêjo da Costa

Anna Lepríncia Bezerra Pontes

Janmille Valdivino da Silva

Maria Ângela Fernandes Ferreira

DOI 10.22533/at.ed.9822118065

CAPÍTULO 6..... 56

CENTROS DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS E ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE: DISCUTINDO FLUXOS ASSISTENCIAIS E RESPONSABILIDADE

Flávia Christiane de Azevedo Machado

Anna Paula Serêjo da Costa

Anna Lepríncia Bezerra Pontes

Janmille Valdivino da Silva

Maria Ângela Fernandes Ferreira

DOI 10.22533/at.ed.9822118066

CAPÍTULO 7..... 65

CONSTRUÇÃO DE UM CHECK LIST DE AVALIAÇÃO DO ACOLHIMENTO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

Matheus Rodrigues Rangel

Bárbara de Oliveira Melo

Flávia Christiane de Azevedo Machado

Thiago Antônio Raulino do Nascimento

Suelen Ferreira de Oliveira

Pryscylla Fideles de Miranda

DOI 10.22533/at.ed.9822118067

CAPÍTULO 8..... 78

BIOÉTICA E DIREITO MÉDICO: REFLEXÕES E PERSPECTIVAS SOBRE A RESPONSABILIDADE CIVIL DO MÉDICO

Caroline Silva de Araujo Lima

Andreza Maria Pereira Alves

Thaieny Emanuelle Oliveira Lemes

Paula Ariane Toneli Reis

Rafaela da Silva Rosa

Aline Costa Palhares

Paulo Guilherme Alves Gonzaga

Victoria Martins Carrijo

Ana Gabrielly Masson Itacarambi

Clara Luísa Nunes Mota

Cecília Soares Tôres

DOI 10.22533/at.ed.9822118068

CAPÍTULO 9..... 84

FORMAS E MODELOS DE FINANCIAMENTO DOS GASTOS EM SAÚDE DA ALA DE GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA EM UM HOSPITAL NO MUNICÍPIO DE ARAGUARI, MINAS GERAIS

Alessandra Jacó Yamamoto
Arthur Carvalho Faria
Clara Bensemann Gontijo Pereira
Giulia Manuella Resende e Almeida
Jhonatan Pereira Castro
Káliston de Moura Torres
Letícia Alves Bueno
Luiza Bensemann Gontijo Pereira
Lucas Ferreira
Maria Laura Diniz Faleiros
Nathália Borges de Paiva
Paula Fleury Jubé Leal

DOI 10.22533/at.ed.9822118069

CAPÍTULO 10..... 94

IMPACTO NA SAÚDE DAS PESSOAS E A IMPLANTAÇÃO DA SALA SITUACIONAL EM UMA UNIDADE DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF): RELATO DE EXPERIÊNCIA

Roberta Coelho de Marco
Laura Lima Vargas
Marta Pereira Coelho

DOI 10.22533/at.ed.98221180610

CAPÍTULO 11..... 115

THE ROLE OF THE MICROENVIRONMENT IN PROSTATE CANCER: A SHORT REVIEW

Júlia Ponte
Fernando Mendes
Diana Martins
Paulo Teixeira

DOI 10.22533/at.ed.98221180611

CAPÍTULO 12..... 124

SAZONALIDADE DE LEISHMANIOSE VISCERAL: DESCRIÇÃO EPIDEMIOLÓGICA BASEADA EM FATORES PLUVIOMÉTRICOS DO ESTADO DO TOCANTINS

Gabriela Sá e Silva
Guilherme Xavier Cunha
Rodolfo Lima Araújo

DOI 10.22533/at.ed.98221180612

CAPÍTULO 13..... 133

RELAÇÃO ENTRE TRABALHO E QUALIDADE DE VIDA DO AGENTE COMUNITÁRIO DE

SAÚDE

Tiago Pereira de Souza
Paulo Antônio Barros Oliveira

DOI 10.22533/at.ed.98221180613

CAPÍTULO 14..... 147

O CUIDADO DA INTEGRALIDADE DO PACIENTE MASTECTOMIZADO NA PERSPECTIVA ESTÉTICA

Rozemy Magda Vieira Gonçalves
Terezinha de Fátima Gorreis

DOI 10.22533/at.ed.98221180614

CAPÍTULO 15..... 154

O EXERCÍCIO FÍSICO ASSOCIADO À REMISSÃO DO DIABETES MELLITUS TIPO 2

Anna Lídia Masson Roma
Antônio Ribeiro da Costa Neto
Eduarda Ferreira Brantis
Fábio Bueno Neves
Gabriel Moraes de Carvalho
Giovanna Masson Roma
Juliana Hertel Cardoso de Vasconcelos
Letícia Paula Correia
Maria Gabriella Cunha Batista
Rafaela Pereira Nascimento
Samuel David Oliveira Vieira
Ana Cecília Johas Marques da Silveira Leão Vaz

DOI 10.22533/at.ed.98221180615

CAPÍTULO 16..... 159

PERFIL CLÍNICO E EPIDEMIOLÓGICO DOS ACIDENTES MOTOCICLÍSTICOS NO ATENDIMENTO PRÉ-HOSPITALAR DO RECÔNCAVO DA BAHIA NO PERÍODO DE 2014 A 2018

Paula dos Santos Andrade Ferreira
Leonardo de Jesus dos Santos
Graziele Santos Santana Bomfim

DOI 10.22533/at.ed.98221180616

CAPÍTULO 17..... 172

PERFIL EPIDEMIOLÓGICO DA SÍFILIS GESTACIONAL E CONGÊNITA ENTRE 2015 A 2020 NO ESTADO DO TOCANTINS E SUA RELAÇÃO COM A ASSITÊNCIA PRÉ-NATAL

Guilherme Sousa Martins
Pedro Henrique Parente
Alessandra Paz Silvério

DOI 10.22533/at.ed.98221180617

CAPÍTULO 18..... 181

PAUSA DA DIETA ENTERAL NA ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS EM PACIENTES

EM TERAPIA INTENSIVA

Sara Moreira Anunciação
Lucille Andrade Paiva Espinheira
Márcia Rocha Oliseski
Mariângela de Souza Ramos

DOI 10.22533/at.ed.98221180618

CAPÍTULO 19..... 192

O PAPEL DO TECNÓLOGO EM RADIOLOGIA EM UM HOSPITAL VETERINÁRIO

Adriano Joel Destri
Juliana Roberta Romani
Fabiana Góes Mario
Elisangela Bini Dorigon
Francielle Garghetti Battiston

DOI 10.22533/at.ed.98221180619

CAPÍTULO 20..... 204

MATERNIDADE E VULNERABILIDADE: DIREITOS DAS GESTANTES EM SITUAÇÃO DE RUA

Caroline Silva de Araujo Lima
Andreza Maria Pereira Alves
Caio Souza Lima Mafra
Anna Laura Savini Bernardes de Almeida Resende
Diego Cartaxo Jácome
Lara Borges Bassetti
Beatriz Figueiredo Silva
Sérgio de Oliveira Cunha Júnior
Maria Fernanda de Assis
Ana Paula Oliveira Silva
Danielle Lourdes de Araújo Martins
Leonardo Scandolara Júnior
Carlos Eduardo Barbosa Roque

DOI 10.22533/at.ed.98221180620

CAPÍTULO 21..... 212

O ACESSO A SAÚDE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA: REFLEXÕES BIOÉTICAS

Caroline Silva de Araujo Lima
Andrezza Mendes Franco
Walter Rodrigues Araújo Filho
Yasmin Mariah Dottori Vargas
Jemerson Costa da Silva
Maria Fernanda Barros Santos Pontelli
Mariana Dias Raposo
Cibelle Maria Jacinta da Silva
Gabriela de Ré Bez
Tereza Costa Amoroso Lima e Piva
Pablo de Souza Rocha
Lidiely Kassburg Mello

Camilla Correa Graciano Cabral

DOI 10.22533/at.ed.98221180621

CAPÍTULO 22.....221

O ACESSO À SAÚDE NO SISTEMA PENITENCIÁRIO: ANÁLISE DAS POLÍTICAS SOCIAIS DE SAÚDE VOLTADAS À POPULAÇÃO PRISIONAL BRASILEIRA

Caroline Silva de Araujo Lima

Esley Ruas Alkimim

Gabriel Fernandes Franco

Laura Pena Carvalho

Bárbara Ribeiro

João Victor Velasco Peixoto

Taline Cristine de Sena Cardoso

Paulo André Dias Barbosa

Ana Paula Dias Barbosa

Sara Araújo de Medeiros Mendes

Rafael Bessa Fleming

Melissa Magalhães Silva Gualberto

Carlos Eduardo Barbosa Roque

DOI 10.22533/at.ed.98221180622

SOBRE A ORGANIZADORA.....228

ÍNDICE REMISSIVO.....229

CAPÍTULO 1

A CULTURA DAS ORGANIZAÇÕES: FATOR ESSENCIAL PARA GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

Data de aceite: 01/06/2021

Data de submissão: 22/02/2021

Flávia Christiane de Azevedo Machado

Docente do Departamento de Saúde Coletiva
Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Natal – RN
<http://lattes.cnpq.br/0790763211909338>

Rosângela Diniz Cavalcante

Docente do Departamento de Enfermagem
Universidade Estadual do Rio Grande do Norte
Natal – RN
<http://lattes.cnpq.br/6892623867163111>

Letícia Abreu de Carvalho

Discente do curso de graduação de Saúde
Coletiva
Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Natal – RN
<http://lattes.cnpq.br/3085455492399507>

Suelen Ferreira de Oliveira

Discente do curso de graduação de
Enfermagem
Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Natal – RN
<http://lattes.cnpq.br/7065067438025384>

Janmille Valdivino da Silva

Instituto Federal de Educação, Ciência e
Tecnologia do Rio Grande do Norte
Natal – RN
<http://lattes.cnpq.br/9273267371404449>

Lorrainy da Cruz Solano

Enfermeira da Prefeitura Municipal de Mossoró
Mossoró-RN
<http://lattes.cnpq.br/3360481126007782>

RESUMO: Cultura organizacional é o padrão de premissas básicas que um determinado grupo inventou, descobriu ou desenvolveu no processo de aprender a resolver seus problemas de adaptação externa e de integração interna. Esses padrões funcionam a ponto de serem considerados válidos e, assim são ensinados a novos membros do grupo como a maneira correta de perceber, pensar e sentir em relação a esses problemas. Dessa maneira, o interesse pelo estudo da cultura organizacional e sua influência sobre os serviços de saúde tem relação direta com a tomada de consciência, por parte de teóricos e profissionais da área, sobre a importância dos fatores culturais e do clima organizacional nas práticas de gestão, mediante a confiança de que esses são fatores diferenciais para as organizações bem sucedidas, seja no âmbito privado ou público. Portanto, ressalta-se a importância da cultura das organizações em influenciar os comportamentos das pessoas e que as pessoas são os principais elementos das organizações. Para mudar paradigmas de modelos de atenção à saúde é preciso modificar comportamentos coletivos, para tanto, deve-se intervir na cultura organizacional.

PALAVRAS-CHAVE: Cultura Organizacional; Gerência de Serviços de Saúde; Saúde Coletiva.

THE CULTURE OF ORGANIZATIONS: ESSENTIAL FACTOR FOR HEALTH SERVICES MANAGEMENT

ABSTRACT: Organizational culture is the pattern of basic premises that a particular group has invented, researched or developed in the process

of learning how to solve their external adaptation problems and internal integration processes. These patterns work to the point that they are considered valid and are thus taught to new members of the group as a correct way to perceive, think and feel about these problems. Thus, the interest in the study of organizational culture and its influence on health services is directly related to the awareness of theoreticians and professionals in the area about the importance of cultural factors and the organizational climate in management practice, through the confidence that there are differential factors for successful organization, whether in the private or public sphere. Therefore, it is emphasized the impotence of the organizations' culture that tend to people's pattern and that people are the main elements of organization. To change paradigms of health care models, it is necessary to modify collective behavior, to do so, we must intervene in the organizational culture.

KEYWORDS: Organizational culture; Health Services Management; Collective Health.

1 | INTRODUÇÃO

Os sujeitos são influenciados pelas características culturais do meio em que vivem. Por sua vez, a cultura é considerada a totalidade dos padrões de comportamento socialmente transmitidos, artes, crenças e muitos outros processos considerados a expressão de um determinado período, classe, comunidade ou população (SANTOS; GONÇALVES, 2010).

A Cultura organizacional é compreendida como um conjunto de pressupostos básicos que um grupo inventou, descobriu ou desenvolveu ao aprender como lidar com seus problemas de adaptação externa e de integração interna, e que funcionam suficientemente bem para serem considerados válidos e ensinados a novos membros como a forma correta de perceber, pensar e sentir, em relação a esses problemas (ROCHA; PELOGIO, 2014).

Assim, a cultura constitui uma qualidade dos grupos sendo composta por várias camadas de elementos, como *valores, normas, pressupostos básicos, artefatos e padrões de comportamento* (SANTOS; GONÇALVES, 2010).

Schein (1992) com base em sua definição de cultura organizacional considera importante distinguir três níveis essenciais que englobam os vários componentes da cultura: *Artefatos* que incluem desde a disposição física, o modo de vestir, a forma como as pessoas se dirigem umas às outras, a intensidade emocional, etc; *Valores e normas* que situam-se num plano consciente e tem a função normativa do comportamento dos membros em situações decisivas. À medida que os valores vão sendo reforçados, passam para o nível das *crenças*, assumindo-se como pressupostos, filosofias, objetivos e estratégias; e os Pressupostos básicos que constituem soluções encontradas pelos grupos para resolver determinados problemas, tornando-se indiscutíveis e passadas (de forma inconsciente) para os novos membros da organização.

Há uma vasta conceituação sobre cultura organizacional. Todavia, percebe-se pontos em comum em cada uma delas. Neste sentido, para Rocha e Pelógio (2014) discutir cultura organizacional é extremamente subjetivo, o que leva muitos pesquisadores

a desenvolver modelos, tipologias e identificar dimensões que possam contribuir na organização conceitual do tema.

2 | ANALISANDO OS TIPOS DE CULTURA DE UMA ORGANIZAÇÃO

Uma forma didática de caracterizar a cultura organizacional seria pela vertente interpretativista, com o uso na perspectiva de Santos e Gonçalves (2010), do modelo de Hofstede (1997). Tal modelo representa através de anéis concêntricos, as manifestações de cultura. Esses anéis ou camadas ilustrariam as manifestações da cultura de nível consciente e fácil acesso (camadas periféricas) até aquelas de nível inconsciente e de difícil acesso (camadas mais profundas) que aparecem de forma contínua e interligada. (Vide figura 4).

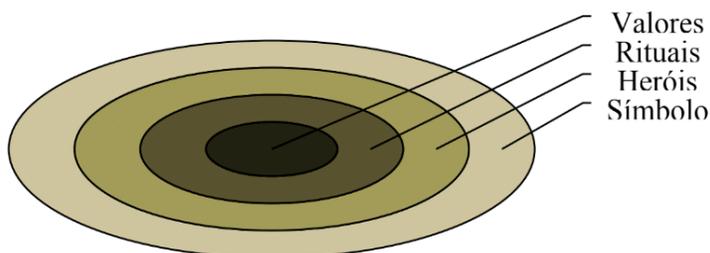


Figura 4. Baseado no Modelo de Hofstede (1997) para ilustrar as manifestações da cultura organizacional.

Legenda: Símbolos: palavras e gestos com significado particular apenas para aqueles que partilham a cultura./ Heróis: pessoas reais ou imaginárias muito valorizadas numa cultura e são paradigmas comportamentais. /Rituais: constituem atividades coletivas para atingir determinados fins, essenciais para a cultura./ Valores: camada mais profunda e invisível.

Fonte: Santos e Gonçalves (2010).

Todavia, esta proposta de Hofstede foi ampliada por Neves (2000), sendo especificadas mais camadas (ver Figura 5), com intuito de detalhar os elementos constitutivos da cultura organizacional. As camadas mais periféricas (A1 e A2) representam a ideia de clima (percepções descritivas), à medida que as camadas vão se aproximando do centro do círculo tornam-se mais profundas e, por conseguinte, mais difíceis de serem transformadas (A5 e A6).

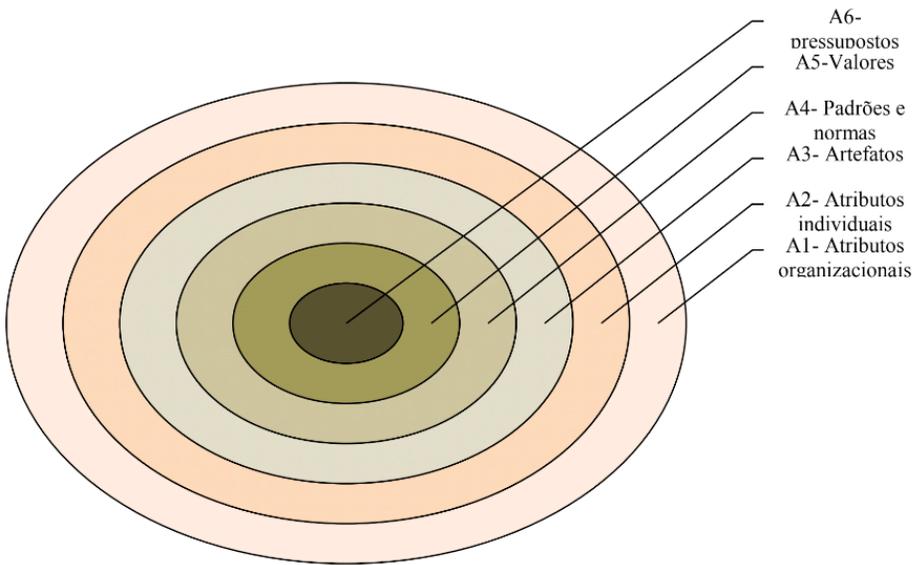


Figura 5- Camadas de Clima e Cultura adaptado de Neves, 2000, p. 10

Legenda: (A1): corresponde aos atributos organizacionais que originam o clima (i.e. variáveis de contexto, de estrutura e de processo) / (A2): representa os atributos individuais, ou seja, o campo psicológico do indivíduo / (A3): equivale à dimensão comportamental da cultura (os artefatos), aquilo que tem uma forma concreta e física e é fruto da intervenção humana, nomeadamente a estrutura física e material (logotipo, espaço físico, padrões de vestuário, etc.) e também a estrutura não tangível (linguagem, mitos, terminologia, etc.) / (A4): correspondem aos padrões e as normas de comportamento. Os ritos e as cerimônias constituem expressões que a estruturação dos padrões de comportamento pode assumir. Estes pretendem socializar as pessoas, em termos do desempenho dos papéis individuais e das relações interpessoais, logo o foco pode estar no indivíduo ou no grupo / (A5): composta pelos valores, pelas crenças e pelas ideologias que constituem o âmago da Cultura Organizacional. Os valores representam convicções relativamente à preferência de uns modos de conduta sobre os outros. As crenças já se relacionam com o que as pessoas pensam ser ou não verdadeiro (i.e., acreditar ser remunerado em função do desempenho) / (A6) (pressupostos básicos): é a mais profunda, logo invisível e inconsciente. Funciona como um código para interpretar o modo como as pessoas pensam, sentem e agem, refletindo a socialização extra-organização.

Fonte: Santos e Gonçalves (2010).

Embora o modelo de Neves (2000) preconize uma ideia conjunta dos conceitos Clima e Cultura Organizacional, não exclui as respectivas diferenças e singularidades de cada conceito. No tocante à relação de cada um com a mudança, há maior vulnerabilidade no clima do que na cultura. E no que se refere à incidência do seu significado; o clima é mais individual e a cultura é mais grupal, e quanto ao sistema avaliativo; este é mais descritivo para o clima e mais avaliativo para a cultura. Ambas as ilustrações tem papel fundamental na literatura para explicar aspectos sociais, individuais e comportamentais da cultura organizacional por intermédio do uso metafórico da imagem de cebola ou de camadas.

A outra vertente epistemológica para análise da cultura organizacional é a

funcionalista. Esta considera que a cultura é definida como um atributo possuído pelas organizações, permitindo aos investigadores a aplicação empírica de métodos quantitativos. Os resultados desse modelo de análise permitem através do uso da eficácia medir a previsibilidade e o controle organizacional (ROCHA; PELOGIO, 2014).

Um modelo característico desta vertente é o Competing Value Model (CVM), o qual assume as organizações como detentoras de traços culturais ou dimensões comuns, sendo a identificação de aspectos que refletem valores e suposições centrais das organizações, a chave para avaliar a cultura organizacional (ROCHA; PELOGIO, 2014).

O CVM relaciona o enfoque organizacional, ao ambiente interno ou externo e a estrutura, viabilizando a identificação de quatro tipos culturais (Cultura Clã, Grupal ou de apoio; Cultura Hierárquica, de regras ou burocrática; Cultura de Adhocracia, Inovativa ou de inovação; e Cultura de Mercado, Racional ou de objetivos) relativos à orientação da organização quanto: controle e estabilidade ou flexibilidade e mudança. Especificamente, realiza-se uma indicação do tipo de cultura organizacional relativo aos fatores de eficácia organizacional identificados por Quinn e Cameron (1983). De acordo com esses autores, esses fatores estão relacionados a três dimensões conforme apresentados no Quadro 2 (SANTOS; GONÇALVES, 2010). Tais dimensões são resultados de uma investigação exploratória que tinha como principal objetivo introduzir elementos teóricos para clarificar o modelo de eficácia organizacional apresentado por Quinn e Cameron nos anos oitenta (SANTOS; GONÇALVES, 2010).

Dimensão contrastante	Caracterização da cultura organizacional
Dimensão contrastante controle/flexibilidade	Relaciona-se com a estrutura organizacional e dá indicações sobre a orientação da organização para a estabilidade, e estrutura burocrática (controle) ou para a inovação e estrutura informal (flexibilidade).
Dimensão contrastante interno/externo	Traduz uma procura de desenvolvimento individual, valorizando a estabilidade na estrutura do trabalho, em oposição ao alcance de objetivos e à competitividade.
Dimensão contrastante meios/fins	Traduz uma dicotomia ao nível dos processos (i.e., produtividade e lucro) ou dos resultados (i.e., planeamento e definição de objetivos)

Quadro 2- Dimensões contrastantes da eficácia organizacional e sua relação com o tipo de cultura organizacional.

Fonte: Santos e Gonçalves (2010).

As dimensões contrastantes representam dilemas com que as organizações se deparam ao longo da existência, competindo ao gestor efetuar a integração das várias tensões. Ao integrar estas dimensões podem-se identificar quatro modelos de eficácia organizacional (quadro 3).

Modelos de eficácia organizacional	Características
Modelo das relações humanas	Enfatiza a flexibilidade e a vertente interna e dará relevância à coesão (meios), bem como ao desenvolvimento dos colaboradores (fins).
Modelo dos sistemas abertos	Salienta a flexibilidade numa vertente externa, logo destaca a rapidez (meios) e o crescimento e apoio externo (fins).
Modelo dos objetivos racionais	Enfatiza o controle e a vertente externa, atribuindo destaque aos critérios de eficácia para alcance de metas (meios) e à produtividade (fins).
Modelo dos processos internos	Denota o controle e a vertente interna, pelo que destaca a informação (meios) e a estabilidade e controle (fins).

Quadro 3- Modelos de eficácia organizacional definidos segundo as dimensões contrastantes de Quinn e Cameron (1983).

Fonte: Santos e Gonçalves (2010).

A cada um destes modelos de eficácia corresponde um tipo de cultura conforme indicado no Quadro 4, caracterizando o modelo CVM (figura 6).

Tipo de Cultura organizacional: Cultura Clã, Grupal ou de apoio	
Modelo de eficácia	Características
Modelo das Relações Humanas	<ul style="list-style-type: none"> Enfatiza valores como coesão, moral, participação e abertura. As organizações que possuem este tipo de cultura costumam incentivar o trabalho em grupo, o programa de envolvimento dos colaboradores e o comprometimento corporativo com os empregados. Assim, os indivíduos apresentam-se altamente comprometidos com a organização e o desenvolvimento dos mesmos se traduz em benefícios a longo prazo. Caracterizada pelas dimensões de flexibilidade e interno, prevalecendo valores como a abertura, a confiança e o relacionamento humano, ao nível pessoal e social.
Tipo de Cultura organizacional: Cultura de regras ou Hierárquica ou burocrática	
Modelo dos Processos internos	<ul style="list-style-type: none"> Possui como principal aspecto um local de trabalho formal e estruturado, com regras e políticas que mantêm a organização integrada e enfatizam a estabilidade, eficiência e previsibilidade. Existem padrões e procedimentos que determinam as atividades das pessoas e mantêm um ritmo estável de atividades. A liderança se dá através da coordenação e organização. Caracterizada pelas dimensões controle e interno, na qual o respeito pelas regras, a ordem ou a hierarquia são valores que a racionalidade dos procedimentos e a formalização procuram servir.
Tipo de Cultura organizacional: Cultura de Adhocracia ou Inovativa ou de inovação	

<p>Modelo dos Sistemas Abertos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Direciona para mudanças e novos desafios, acreditando que o sucesso está na produção de serviços e produtos únicos e originais. O ambiente de trabalho é dinâmico, empreendedor e criativo. A liderança é visionária, inovativa e orientada para riscos. Ocorre a ênfase na atuação na fronteira do conhecimento, em produtos e/ou serviços e no crescimento rápido e aquisição de novos recursos. Ser o líder de um produto ou serviço é muito importante em culturas inovativas. A organização encoraja a liberdade e a iniciativa individual. O comprometimento com a experimentação e com a inovação é o que mantém a organização coesa. • Caracterizada pelas dimensões flexibilidade e externo, na qual são valorizadas a adaptação às mudanças internas e externas, às sugestões inovadoras, à competitividade, etc. A flexibilidade e rapidez de resposta constituem os meios pelos quais se atingem os fins propostos.
<p>Tipo de Cultura organizacional: Cultura de Mercado, Racional ou de objetivos</p>	
<p>Modelo dos Objetivos Racionais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A organização é orientada para resultados. Ocorre a crença de que o ambiente externo não é benigno, e sim hostil, e que os consumidores realizam escolhas e estão interessados em valor. A principal tarefa da gerência é guiar a organização em direção à produtividade e ao alcance de metas e rendimentos. O principal negócio da organização é melhorar sua posição competitiva, assumindo que um propósito claro e uma estratégia agressiva levam a organização à produtividade e à rentabilidade. • Caracterizada pelas dimensões de controle e externo, onde o circular de informação, os objetivos, os resultados e o planejamento estratégico são os valores mais expressos. Atribui ênfase à produtividade e ao desempenho.

Quadro 4- Tipos de Cultura organizacional, modelo de eficácia correspondente e suas características segundo o CVM.

Fonte: Cameron e Quinn (2006) apud Rocha e Pelgio (2014) e Santos e Gonçalves (2010).

Depois de compreender as dimensões contrastantes e as características que compõem o modelo de eficácia organizacional, iremos apresentar graficamente as tipologias da cultura organizacional segundo o modelo CVM (Figura 6).



Figura 6- Principais dimensões do Competing Value Model e os tipos de cultura organizacional (SANTOS, 1998 apud ROCHA; PELOGIO, 2014).

O CVM preconiza a coexistência das tipologias culturais nas organizações enfatizando que é de suma importância o equilíbrio entre culturas, pois, a ênfase em determinada cultura pode tornar a organização disfuncional. O modelo também revela a importância da força cultural, que pode ser definida como a extensão em que os valores e crenças que permeiam a organização são ampla e intensamente compartilhados pelos seus membros, e estima que a cultura forte é aquela que mais incorpora as características de todos os quatro tipos culturais, possuindo médias elevadas em todas as tipologias a serem mensuradas (ROCHA; PELOGIO, 2014).

Portanto, a forma como os balanceamentos de pólos das dimensões contrastantes se expressam pode ser entendida como indicador do grau de complexidade da Cultura Organizacional. A eficácia da mudança de Cultura Organizacional depende do empenho e da responsabilização direta dos colaboradores. Para tanto, devemos considerar que a cultura não é um atributo de um indivíduo, mas dos grupos (dimensão coletiva). É um produto social, tem subjacente o simbolismo decorrente da interação estabelecida pelos indivíduos (caráter simbólico). As organizações adaptam-se à evolução das sociedades, as instituições evoluem, o que obriga a uma evolução dos valores culturais (caráter dinâmico) (SANTOS; GONÇALVES, 2010).

3 | CULTURA ORGANIZACIONAL: INTERSECÇÕES ENTRE SUJEITOS E ORGANIZAÇÕES

A importância de definição dos conceitos relativos à cultura organizacional está na relevância que, uma vez compreendidos e apreendidos pelos indivíduos que vivenciam a organização há uma maior probabilidade de que os objetivos organizacionais sejam atingidos. Isto porque as pessoas, principais “recursos” de uma organização, precisam sentir-se incluídas na organização, desenvolvendo um sentimento de pertença.

Sob esta perspectiva, sobre o quão o indivíduo desenvolve a pertença com a organização é possível fazer referência ao estudo de Kelman (2006), citado por Menezes e Bastos (2009). Isto porque o próprio autor ressalta que embora seu pensamento tenha sido desenvolvido sobre a natureza do envolvimento pessoal com a nação e Estado, este poderá ser igualmente aplicável para qualquer outro tipo de unidade social (sociedade, comunidade, organizações, instituições).

Kelman (2006) identificou diferentes modos pelos quais as pessoas podem ser integradas em um sistema social, tal como uma organização. Segundo o autor, o quanto o indivíduo se integra está relacionado à legitimidade que atribui à organização. Desta forma, foram identificados três modos de integração: *aquiescência, identificação e internalização* (Quadro 5).

Modos de integração	Características do modo de integração
<i>Aquiescência</i> (anuência ou consentimento)	Ocorre quando um indivíduo aceita a influência de outra pessoa ou grupo com o objetivo de alcançar uma resposta favorável, tanto para obter recompensas específicas quanto para evitar punições que sejam controladas pelo outro, ou ainda, para obter aprovação ou evitar reprovação. Assim, a aquiescência se refere ao nível mais baixo da mudança de atitudes e comportamentos, visto que as atitudes do indivíduo são dirigidas somente para a prevenção de conflitos e para a manutenção da imagem de sujeito “politicamente correto”.
<i>Identificação</i>	Caracteriza um nível mais avançado de integração do indivíduo onde este se comporta visando a manter o bom relacionamento com um grupo social pelo desejo de afiliação. Do ponto de vista do interesse de uma organização no controle social, o processo de identificação parece ser a forma mais efetiva de socialização. Isto porque indivíduos que operam ao nível da aquiescência são insuficientemente socializados e sua aderência às normas sociais depende da vigilância, sendo de mais difícil controle.
<i>Internalização</i>	Os indivíduos que operam neste nível são excessivamente socializados e carregados de um forte controle social. Isto porque, uma vez que as normas sociais tenham sido integradas ao seu sistema de valores, este indivíduo tende a fazer seus próprios julgamentos sobre a validade da exigência imperativa. Desta forma, sua conformidade com essas exigências é mais condicional.

Quadro 5- Modos de integração das pessoas às organizações segundo Kelman (2006).

Fonte Menezes e Bastos (2009).

Os indivíduos que funcionam ao nível da identificação são mais susceptíveis a se conformarem com exigências imperativas com menos vigilância em comparação àqueles que funcionam no nível da aquiescência e, por sua vez, com menos questionamento do que aqueles no nível de internalização (MENEZES; BASTOS, 2009).

Com o objetivo de sintetizar o tipo de relacionamento estabelecido entre o agente (sistema social) e o alvo da influência (o indivíduo), em função do tipo de processo de influência social usado, Kelman (2006) avalia que, no processo de aquiescência, o alvo da influência consente às *exigências* do agente; no processo de identificação, o alvo se identifica com as *expectativas* do agente; e no processo de internalização, o alvo internaliza as *ideias* do agente.

Para tanto, os três processos clássicos de influência sugerem diferentes modos pelos quais as pessoas podem ser integradas em um sistema social, quer seja pela aderência a regras, quer pelo envolvimento com seus papéis ou pelo compartilhamento com seus valores. Cada um desses componentes constitui um conjunto de padrões de comportamento dos indivíduos, sendo a aquiescência, a identificação e a internalização definidas, respectivamente, para cada um desses padrões. De um modo geral, tais processos de influência são bastante prováveis de se manifestar em diferentes níveis em todos os indivíduos, dependendo da situação em que se encontram e das circunstâncias do momento (MENEZES; BASTOS, 2009).

Assim, como já afirmamos anteriormente, a depender das formas em que se dão as relações entre indivíduos e a organização, podem-se potencializar as chances de maior

efetividade e eficiência, dentre essas destaca-se o compartilhamento do conhecimento (ANGELONI; GROTTTO, 2009). Neste sentido, os processos de seleção de pessoas, deve considerar o perfil voltado ao compartilhamento do conhecimento.

Por conseguinte, é essencial a identificação de fatores que possam inibir a cultura do compartilhamento de conhecimento na organização. Neste intuito, Angeloni e Grotto (2009) desenvolveram estudo cujos resultados são sumarizados no quadro 6 abaixo.

ATRITO	SOLUÇÕES POSSÍVEIS
Falta de confiança mútua	Edificar relações de confiança mútua entre os sujeitos através de reuniões presenciais
Diferentes culturas, vocabulários e quadros de referência	Constituir um consenso entre educação, discussão, publicações, trabalho em equipe e rodízio de funções
Falta de tempo e locais de encontro; idéia estrita de trabalho produtivo	Instituir tempo e canais para compartilhamento de conhecimento como: feiras, salas de bate-papo, vídeo conferência, entre outros.
Status e recompensas vão para os possuidores de conhecimento	Avaliar o desempenho e oferecer incentivos baseados no compartilhamento de saberes
Crença de que conhecimento é prerrogativa de determinados grupos	Estimular aproximação não hierárquica do conhecimento; a qualidade de ideias é mais importante que o cargo
Intolerância com erros ou necessidade de ajuda	Aceitar e recompensar erros criativos e colaboração; não há perda de status por não se saber tudo.

Quadro 6- Atritos culturais que inibem o compartilhamento do conhecimento e possíveis soluções.

Fonte: Angeloni e Grotto (2009).

Quanto à proatividade, esta tem sido apontada como determinante ao sucesso organizacional social (KAMIA; PORTO, 2011). A proatividade é o protótipo de pessoa que altera o ambiente, não se deixando limitar pelas força situacionais. Pessoas que buscam oportunidades de mudanças visando melhorias, mostrando iniciativa, antecipando e solucionando problemas. Desenvolvem atividades profissionais que ressaltem redes interpessoais de trabalho que potencializam suas carreiras (BATEMAN; CRANT, 1993 APUD KAMIA; PORTO, 2011)

4 | DESAFIO DA CULTURA ORGANIZACIONAL NA ESFERA PÚBLICA

As organizações públicas têm como objetivo prestar serviços para a sociedade (PIRES; MACÊDO, 2006). Todavia, existe uma preconceção acerca da baixa resolutividade dos serviços públicos, gerando uma baixa expectativa do usuário quanto ao serviço oferecido, quanto do servidor público em relação a seu modo de desenvolver seu trabalho.

Isto gera um ciclo vicioso de insatisfação e frustração de gerentes e usuários (PIRES; MACÊDO, 2006).

Segundo Pires e Macêdo (2006), as características da organização pública que dificultam as transformações e melhoria de qualidade dos serviços são classificadas como: burocratismo (controle excessivo de procedimentos, gerando uma administração desfocada das necessidades do bem público); Autoritarismo (centralização do processo decisório; aversão ao comportamento empreendedor); Paternalismo (distribuição de empregos, cargos e comissões de forma incoerente e desvirtuada do bem público); Reformismo (desconsideração dos avanços conquistados e descontinuidade administrativa); Corporativismo; Projetos de curto prazo; e os **Corpos** funcionais conflituosos (trabalhadores de carreira e administradores políticos).

Diante desses pontos abordados, infere-se sobre a complexidade relativa a instituição de uma cultura organizacional promotora a qualificação contínua da gestão de organizações públicas.

Os serviços de saúde do SUS são organizações públicas e, por consequência, sua gestão enfrenta tais desafios. Todavia, há caminhos de melhoria que perpassam a maior participação popular do planejamento e monitoramento das ações em voga nas políticas sociais como um todo, incluindo a de saúde.

Com isto, percebe-se que a sociedade necessita de uma reforma cultural para promoção de sua qualidade de vida e que esta pressupõe a reforma da cultura das organizações públicas cujo objetivo é o bem-estar da coletividade.

5 | CONCLUSÃO

A Cultura organizacional é essencial a gestão por permitir compreender as relações de poder, regras não escritas, valores, crenças, mitos, costumes e aquilo tido como verdade aos membros da organização. Neste sentido, um gerente deve buscar desenvolver uma cultura capaz de promover o alcance dos objetivos e metas instituídas, mesmo que para isso, precise transformar culturas estabelecidas que não estejam em sintonia com esses elementos (SCHEIN, 1994 apud ZAVAREZE, 2008). Nesta perspectiva, o gerente além de compreender as questões que envolvem a superestrutura social da contemporaneidade, deve buscar o envolvimento de toda a sua equipe com os objetivos da organização, de modo que a equipe identifique o seu papel para atingir esses objetivos e internalize os valores que devem desenvolver para tal, sendo necessário transcender relações com a organização balizadas pela aquiescência.

Diante do exposto, é preciso fortalecer vínculos, estimular uma participação colegiada dos sujeitos presentes na organização e na comunidade, guiados por um cuidado integral e comprometido com o avanço das organizações de saúde, públicas ou de caráter complementar, mais que possam assegurar uma atenção verdadeiramente de

qualidade e equânime.

REFERÊNCIAS

ANGELONI, M.T, GROTO, D. **A influência na cultura organizacional no compartilhamento de conhecimento.** FACES R. Adm. Belo Horizonte, v. 8, n. 2, p. 76-93 · abr./jun. 2009. Disponível em: <<http://www.fumec.br/revistas/facesp/article/view/148/145>> Acesso em: 20 de maio de 2016.

KAMIA, M.; PORTO, J.B. **Comportamento Proativo nas Organizações: O Efeito dos Valores Pessoais.** Psicol. cienc. prof., Brasília, v. 31, n. 3, p. 456-467, 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932011000300003&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 04 de junho de 2016.

KELMAN, H.C. **Interests, relationships, identities: three central issues for individuals and groups in negotiating their social environment.** Annu Rev Psychol. Palo Alto, CA: Annual Reviews; v.57, n.1, p.1-26, 2006.

MENEZES, I.G; BASTOS, A.V.B. **Bases sociológicas, antropológicas e psicológicas do comprometimento organizacional.** Psicologia em Revista, Belo Horizonte, v. 15, n. 3, p. 200-215, ago. 2009. Disponível em: <<http://periodicos.pucminas.br/index.php/psicologiaemrevista/article/view/P.1678-9563.2009v15n3p200/964>> Acesso em 27 de maio de 2016.

PIRES, J. C. S; MACÊDO, K. B. **Cultura Organizacional em Organizações Públicas no Brasil.** RAP, Rio de Janeiro, v.40, n.1, p. 81-105, Jan./Fev.2006. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/6805/5387>>. Acesso em: 20 de maio de 2016.

ROCHA, L.C.S; PELOGIO, E.A. **Relação entre cultura e clima organizacionais: um estudo empírico em um campus do Instituto Federal de ensino.** HOLOS, Natal, IFRN, v.5, pp.:292-310, nov. 2014. Disponível em: <<http://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/HOLOS/article/view/977>>. Acesso em: 04 jun. 2016.

SANTOS, J. V.; GONÇALVES, G. **A cultura organizacional: O impacto visível de uma dimensão invisível.** Revista Psico, Porto Alegre, PUCRS, v.41, n.3, pp.393-398, jun-jul. 2010.

SCHEIN, E. H. **Organizational culture and Leadership.** San Francisco: Josey-Bass; 1992.

ZAVAREZE, T. E. **Cultura organizacional: Uma revisão de literatura.** Psicologia.com.pt. O Portal dos psicólogos. Documento produzido em 12/08/2008. p.01-07.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Acidentes de trânsito 159, 162, 170, 171

Agente comunitário de saúde (ACS) 98, 133, 144, 145, 146

Amartya Sen 16, 17, 18, 25, 27, 28, 29

Atenção primária à saúde 14, 16, 18, 21, 22, 28, 29, 56, 57, 65, 94, 96, 101, 103, 111, 112, 133

Atenção secundária à saúde 45, 56

Atendimento pré-hospitalar 159, 161, 171

Avaliação dos serviços de saúde 30

B

Bioética 29, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 213, 215, 216, 217, 219, 220

Biossegurança em radiologia 192

C

Centros de especialidades odontológicas 45, 46, 53, 54, 55, 56, 57, 60, 64

Check list 30, 32, 33, 41, 42, 65, 66, 67, 71, 74

D

Diabetes mellitus tipo 2 154, 155, 156, 157, 158

Diagnóstico da situação de saúde 94

Direito das gestantes 205, 208

Direito médico 78, 83

E

Epidemiologia 112, 114, 146, 170

Estágio supervisionado 192, 193

Exercício físico 154, 155, 156, 157

F

Financiamento em saúde 85

G

Gerência de serviços de saúde 1

Gestão de custo 85

Gestão hospitalar 85

H

Humanização da assistência 55, 64, 65

I

Instrumento de avaliação 32, 66

Integralidade do cuidado 24, 62, 147, 150

Interações medicamentosas 182, 184, 185, 186, 187, 188, 191

L

Leishmaniose Visceral (LV) 124, 125, 126, 128, 129, 130, 131, 132

M

Mastectomia 147, 149, 150, 151, 152, 153, 202

Maternidade 147, 150, 151, 152, 204, 205, 206, 207, 209, 217, 218

Modelos de financiamento em saúde 85

P

Perfil epidemiológico 97, 130, 170, 171, 179

Pessoa com deficiência 212, 213, 214, 215, 217, 218, 219, 220

Planejamento sanitário 124, 130

Pluviometria 124

Política de saúde 16, 20, 65, 215

Prostate cancer (PC) 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122

Protocolos 33, 37, 38, 42, 60, 61, 65, 69, 72, 75, 147, 152, 182, 184, 185, 187, 188, 201

Q

Qualidade de vida 11, 16, 18, 22, 23, 81, 95, 96, 103, 109, 133, 134, 135, 136, 138, 139, 141, 143, 144, 145, 146, 147, 149, 151, 152, 153, 209, 215, 216, 217

R

Reabilitação da saúde 20, 31, 148

S

Sala de situação 112

Satisfação do usuário 45, 46, 48, 50, 51, 52

Saúde do trabalhador 30, 33, 38, 39, 133, 145

Segurança do paciente 182, 188

Serviços de saúde bucal 56

Sífilis congênita 172, 173, 174, 176, 177, 178, 179, 180

Sinan/DATASUS 124, 125

Sistemas de informação 14

Sistemas eletrônicos 96

Situação de rua 204, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 211

T

Tumor microenvironment 116, 121, 122, 123

V

Vigilância sanitária 30, 31, 43

Violência 112, 159, 207, 210, 228



SERVIÇOS E CUIDADOS EM SAÚDE

 www.atenaeditora.com.br

 contato@atenaeditora.com.br

 @atenaeditora

 www.facebook.com/atenaeditora.com.br


Ano 2021



SERVIÇOS E CUIDADOS EM SAÚDE

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


Ano 2021