

Luis Henrique Almeida Castro
(Organizador)



Saúde Coletiva:

Uma construção teórico-prática
permanente 4

Luis Henrique Almeida Castro
(Organizador)



Saúde Coletiva:

Uma construção teórico-prática
permanente 4

Editora chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Editora executiva

Natalia Oliveira

Assistente editorial

Flávia Roberta Barão

Bibliotecária

Janaina Ramos

Projeto gráfico

Bruno Oliveira

Camila Alves de Cremo

Daphynny Pamplona

Luiza Alves Batista

Natália Sandrini de Azevedo

Imagens da capa

iStock

Edição de arte

Luiza Alves Batista

2022 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do texto © 2022 Os autores

Copyright da edição © 2022 Atena Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena Editora pelos autores.

Open access publication by Atena Editora



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 Biológicas e da Saúde**

Profª Drª Aline Silva da Fonte Santa Rosa de Oliveira – Hospital Federal de Bonsucesso

Profª Drª Ana Beatriz Duarte Vieira – Universidade de Brasília

Profª Drª Ana Paula Peron – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

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



Prof. Dr. Cirênio de Almeida Barbosa – Universidade Federal de Ouro Preto
Prof^o Dr^a Daniela Reis Joaquim de Freitas – Universidade Federal do Piauí
Prof^o 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^o Dr^a Elizabeth Cordeiro Fernandes – Faculdade Integrada Medicina
Prof^o Dr^a Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília
Prof^o Dr^a Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Prof^o 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^o Dr^a Fernanda Miguel de Andrade – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Dr. Fernando Mendes – Instituto Politécnico de Coimbra – Escola Superior de Saúde de Coimbra
Prof^o 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^o 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 Aderval Aragão – Universidade Federal de Sergipe
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof^o Dr^a Juliana Santana de Curcio – Universidade Federal de Goiás
Prof^o Dr^a Lívia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Luís Paulo Souza e Souza – Universidade Federal do Amazonas
Prof^o 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^o Dr^a Maria Tatiane Gonçalves Sá – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Maurilio Antonio Varavallo – Universidade Federal do Tocantins
Prof^o Dr^a Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma
Prof^o 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^o Dr^a Regiane Luz Carvalho – Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino
Prof^o Dr^a Renata Mendes de Freitas – Universidade Federal de Juiz de Fora
Prof^o Dr^a Sheyla Mara Silva de Oliveira – Universidade do Estado do Pará
Prof^o Dr^a Suely Lopes de Azevedo – Universidade Federal Fluminense
Prof^o Dr^a Vanessa da Fontoura Custódio Monteiro – Universidade do Vale do Sapucaí
Prof^o Dr^a Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof^o Dr^a Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof^o Dr^a Welma Emídio da Silva – Universidade Federal Rural de Pernambuco



Saúde coletiva: uma construção teórico-prática permanente 4

Diagramação: Camila Alves de Cremo
Correção: Yaidy Paola Martinez
Indexação: Amanda Kelly da Costa Veiga
Revisão: Os autores
Organizador: Luis Henrique Almeida Castro

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S255 Saúde coletiva: uma construção teórico-prática permanente 4 / Organizador Luis Henrique Almeida Castro. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2022.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-258-0574-0

DOI: <https://doi.org/10.22533/at.ed.740221908>

1. Saúde. I. Castro, Luis Henrique Almeida (Organizador). 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; 6. Autorizam a edição da obra, que incluem os registros de ficha catalográfica, ISBN, DOI e demais indexadores, projeto visual e criação de capa, diagramação de miolo, assim como lançamento e divulgação da mesma conforme critérios da Atena Editora.



DECLARAÇÃO DA EDITORA

A Atena Editora declara, para os devidos fins de direito, que: 1. A presente publicação constitui apenas transferência temporária dos direitos autorais, direito sobre a publicação, inclusive não constitui responsabilidade solidária na criação dos manuscritos publicados, nos termos previstos na Lei sobre direitos autorais (Lei 9610/98), no art. 184 do Código Penal e no art. 927 do Código Civil; 2. Autoriza e incentiva os autores a assinarem contratos com repositórios institucionais, com fins exclusivos de divulgação da obra, desde que com o devido reconhecimento de autoria e edição e sem qualquer finalidade comercial; 3. Todos os e-book são *open access*, *desta forma* não os comercializa em seu site, sites parceiros, plataformas de *e-commerce*, ou qualquer outro meio virtual ou físico, portanto, está isenta de repasses de direitos autorais aos autores; 4. Todos os membros do conselho editorial são doutores e vinculados a instituições de ensino superior públicas, conforme recomendação da CAPES para obtenção do Qualis livro; 5. Não cede, comercializa ou autoriza a utilização dos nomes e e-mails dos autores, bem como nenhum outro dado dos mesmos, para qualquer finalidade que não o escopo da divulgação desta obra.



APRESENTAÇÃO

A obra “Saúde Coletiva: Uma construção teórico-prática permanente 4” da Atena Editora está constituída de 16 artigos técnicos e científicos acerca das temáticas que concernem a saúde mental, principalmente na esfera pública do Sistema Único de Saúde (SUS).

A organização deste e-book em dois volumes levou em conta o tipo de abordagem de cada texto para o tema da saúde mental: o Volume IV contém predominantemente as estratégias teóricas e práticas dos profissionais de saúde que atuam nesta área e também discussões sobre temas derivados que impactam a vida do paciente em estado de saúde mental depletivo; já o Volume V contempla estudos epidemiológicos, revisões e relatos/ estudos de caso da área de saúde geral e mental.

Agradecemos aos autores por suas contribuições científicas nesta temática e desejamos a todos uma boa leitura!

Luis Henrique Almeida Castro

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1..... 1

SAÚDE MENTAL: UMA PROPOSTA DE INTERVENÇÃO SAUDÁVEL

Cícero Carlos Mendes

Lindenbergue Moreira Lima Silva

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.7402219081>

CAPÍTULO 2..... 11

A IMPORTÂNCIA DE PRÁTICAS EDUCATIVAS LIBERTADORAS NA EDUCAÇÃO SEXUAL DE ADOLESCENTES: REVISÃO NARRATIVA

Pedro Henrique Paiva Bernardo

Lucas Vinícius de Lima

Gabriel Pavinati

Ana Luísa Serrano Lima

Giovana Munhoz Dias

Vitória Maytana Alves dos Santos

Ana Clara Luckner

Gabriel Vale dos Santos

Heitor Hortensi Sesnik

Lorraine de Souza Santos

Rafael Brendo Novais

Vanessa Denardi Antoniassi Baldissera

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.7402219082>

CAPÍTULO 3..... 20

ATIVIDADE EDUCATIVA INTERPROFISSIONAL SOBRE O GUIA ALIMENTAR PARA A POPULAÇÃO BRASILEIRA NA ORIENTAÇÃO DA PESSOA IDOSA

Rafaela Tavares Pessoa

Beatrice de Maria Andrade Silva

Gabriele Almeida Moreira Queiroz

Aline Aragão de Castro Carvalho

João Emanuel Dias Tavares

Dangela Pinheiro Paiva

Letícia Moreira Leal

Aliny Dayane Fernandes Araújo Baptista

Ana Patrícia Oliveira Cordeiro

Viviane Pereira Barros Leal

Felipe Queiroz Serpa

Rafaella Maria Monteiro Sampaio

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.7402219083>

CAPÍTULO 4..... 29

DETERMINAÇÃO DE CONTEÚDO DE SÓDIO PRESENTES NOS SALGADINHOS E ALIMENTOS EMBUTIDOS

Paulo Ricardo Mello Ataíde de Oliveira

José Hasprun Neto

Antônio Zenon Antunes Teixeira

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.7402219084>

CAPÍTULO 5..... 36

APLICAÇÃO DE INTERVENÇÕES BASEADAS NA PSICOLOGIA E PSIQUIATRIA POSITIVA E SEU PAPEL NA MELHORIA DA SAÚDE MENTAL E BEM-ESTAR EMOCIONAL DE UM GRUPO DE PACIENTES ATENDIDOS NA ATENÇÃO PRIMÁRIA DE SAÚDE

Nathalia Farias Pereira

Izadora Farias Pereira

Victória Alicia Santos Sampaio

Thalita Helena Reis Sá

Beatriz Aparecida Gomes Lindoso

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.7402219085>

CAPÍTULO 6..... 48

ANÁLISE DA PRODUÇÃO ACADÊMICA SUSTENTADA PELO REFERENCIAL FENOMENOLÓGICO DE UM PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM

Thayrine Rodrigues de Oliveira Ramalho

Rômulo Cândido Nogueira do Nascimento

Andyara do Carmo Pinto Coelho Paiva

Ana Karoliny Costa Barbosa

Anna Maria de Oliveira Salimena

Aryette Lúcia Barroso

Thaís Vasconcelos Amorim

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.7402219086>

CAPÍTULO 7..... 59

CULTURA ORGANIZACIONAL EM BUSCA DE ESTRATÉGIAS PARA O ALCANCE DA EXCELÊNCIA EM ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE

Flávia Rezende Calonge

Maria Ivanilde de Andrade

Pamela Nery do Lago

Fabiola Fontes Padovani

Karine Alkmim Durães

Luciana Martins Ribeiro

Luzia Maria dos Santos

Mariana Regina Pinto Pereira

Kelly Monte Santo Fontes

Marcelo Dangllys Duarte Fernandes

Luzimare de Matos Avelino Ventura

Leonardo Oliveira Silva

Heloisa da Silva Brito

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.7402219087>

CAPÍTULO 8..... 65

DIÁLOGOS FAMILIARES E ASPECTOS COMPORTAMENTAIS SOBRE SEXUALIDADE

ENTRE UNIVERSITÁRIOS DE ENFERMAGEM

Lucas Vinícius de Lima
Pedro Henrique Paiva Bernardo
Gabriel Pavinati
Giovana Antoniele da Silva
Andressa Aya Ohta
Leticia Rafaelle de Souza Monteiro
Isadora Gabriella Pascholotto Silva
Muriel Fernanda de Lima
Vanessa Denardi Antoniassi Baldissera
Débora Regina de Oliveira Moura
Nelly Lopes de Moraes Gil
Gabriela Tavares Magnabosco

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.7402219088>

CAPÍTULO 9..... 73

PROGRAMA SAÚDE NA ESCOLA: SOBRE AÇÕES DOS PROFESSORES DE ESCOLAS PÚBLICAS MUNICIPAIS NO SUL DO ESPÍRITO SANTO

Beatriz Barreto da Silva Almeida
Valmin Ramos da Silva

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.7402219089>

CAPÍTULO 10..... 83

LOUCURA E O CUIDADO EM PSIQUIATRIA E SAÚDE MENTAL: UMA SÍNTESE REFLEXIVA

Nemório Rodrigues Alves
Morena Chiara Riccio
Cayo Emmanuel Barboza Santos
Heloisa Wanessa Araújo Tigre

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.74022190810>

CAPÍTULO 11..... 91

DIFICULDADES DIAGNÓSTICAS DIANTE DE UM QUADRO DEPRESSIVO

Izabela Zocchi de Moraes
Alceu Silva Queiroz Neto
Ana Paula Turato Carvalheira
Júlia Bettarello dos Santos
João Gabriel de Melo Cury

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.74022190811>

CAPÍTULO 12..... 95

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: IMPACTOS NA GESTÃO DA SAÚDE PÚBLICA

Adelcio Machado dos Santos

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.74022190812>

CAPÍTULO 13.....	112
COMPARTILHAMENTO DO CONHECIMENTO EM BIOTECNOLOGIA: ABORDAGEM INTRODUTÓRIA	
Adelcio Machado dos Santos	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.74022190813	
CAPÍTULO 14.....	120
BENEFICIOS DEL MIDFULNESS EN EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS – ESTUDIO DE CASOS	
Claudia Naranjo Sánchez	
Contardo Tusa Tusa	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.74022190814	
CAPÍTULO 15.....	128
AÇÕES DA ATENÇÃO BÁSICA NO CONTEXTO DO ABORTAMENTO	
Açucena Barbosa Nunes	
Aclênia Maria Nascimento Ribeiro	
Luciana Spindola Monteiro Toussaint	
Carolline Mendes Ribeiro de Oliveira	
Maryanne Marques de Sousa	
Elizama Costa dos Santos Sousa	
Eduardo Melo Campelo	
Edildete Sene Pacheco	
Naiana Lustosa de Araújo Sousa	
Ariadne da Silva Sotero	
Érida Zoé Lustosa Furtado	
Felipe de Sousa Moreiras	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.74022190815	
CAPÍTULO 16.....	136
UTILIZAÇÃO POPULAR DE PLANTAS MEDICINAIS PARA A CICATRIZAÇÃO DE FERIDAS: REVISÃO INTEGRATIVA	
Janete Dalmar dos Santos Hupfer	
Fernanda Eloy Schmeider	
Kelly Holanda Prezotto	
Tatiana da Silva Melo Malaquias	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.74022190816	
SOBRE O ORGANIZADOR.....	150
ÍNDICE REMISSIVO.....	151

CAPÍTULO 7

CULTURA ORGANIZACIONAL EM BUSCA DE ESTRATÉGIAS PARA O ALCANCE DA EXCELÊNCIA EM ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE

Data de aceite: 01/08/2022

Data de submissão: 13/07/2022

Flávia Rezende Calonge

Prefeitura Municipal de Lagoa Santa
Lagoa Santa – MG
<https://orcid.org/0000-0002-3625-8519>

Maria Ivanilde de Andrade

Prefeitura Municipal de Lagoa Santa
Lagoa Santa – MG
<https://orcid.org/0000-0002-1925-4559>

Pamela Nery do Lago

Hospital das Clínicas da Universidade Federal
de Minas Gerais / Empresa Brasileira de
Serviços Hospitalares (HC-UFGM/EBSERH)
Belo Horizonte – MG
<https://orcid.org/0000-0002-3421-1346>

Fabiola Fontes Padovani

HC-UFGM/EBSERH
Belo Horizonte – MG
<https://orcid.org/0000-0001-8168-8617>

Karine Alkmim Durães

HC-UFGM/EBSERH
Belo Horizonte – MG
<https://orcid.org/0000-0002-6119-5927>

Luciana Martins Ribeiro

HC-UFGM/EBSERH
Belo Horizonte – MG
<https://orcid.org/0000-0002-1710-5189>

Luzia Maria dos Santos

HC-UFGM/EBSERH e Fhemig
Belo Horizonte – MG
<https://orcid.org/0000-0002-4744-1722>

Mariana Regina Pinto Pereira

HC-UFGM/EBSERH
Belo Horizonte – MG
<https://orcid.org/0000-0002-3124-2569>

Kelly Monte Santo Fontes

Hospital Universitário da Universidade Federal
de Sergipe (HU-UFS/EBSERH)
Aracaju – SE
<https://orcid.org/0000-0002-3933-357X>

Marcelo Dangllys Duarte Fernandes

HU-UFS/EBSERH
Aracaju – SE
<https://orcid.org/0000-0002-9990-0361>

Luzimare de Matos Avelino Ventura

Hospital Universitário Professor Edgar Santos
da Universidade Federal da Bahia (HUPES-BA/
EBSERH)
Salvador – BA
<https://orcid.org/0000-0002-5138-3289>

Leonardo Oliveira Silva

Hospital Universitário da Universidade Federal
da Grande Dourados (HU-UFGD/EBSERH)
Dourados – MS
<https://orcid.org/0000-0002-2172-8688>

Heloisa da Silva Brito

Hospital Universitário Maria Aparecida
Pedrossian da Universidade Federal do Mato
Grosso do Sul (HUMAP-UFMS/EBSERH)
Campo Grande – MS
<https://orcid.org/0000-0002-1561-8757>

RESUMO: A excelência do atendimento em uma Organização de Saúde depende das mais variadas formas de entender e satisfazer as necessidades do cliente. Nesse sentido, a missão, visão, valores e a cultura organizacional tornam uma Organização única, o que demanda ações específicas de gestão. Nesse estudo evidenciaram-se estratégias de gestão que levam a um atendimento de excelência em uma Organização de Saúde. Ficou evidente que cultivar um ambiente propício ao desempenho, com responsabilidade individual, agregando valor ao desempenho coletivo é vital dentro de uma organização. Sendo assim, a integração de equipes capacitadas, que entendam do cliente e do negócio é fundamental para o alcance das metas e indicadores que elevam a marca e o produto, trazendo visibilidade, lucratividade e melhor desempenho da Organização.

PALAVRAS-CHAVE: Organizações de Saúde. Gestão Estratégica em Saúde. Qualidade de atendimento.

ORGANIZATIONAL CULTURE IN SEARCH OF STRATEGIES FOR ACHIEVING EXCELLENCE IN HEALTH ORGANIZATIONS

ABSTRACT: The excellence of service in a Health Organization depends on the most varied ways of understanding and satisfying customer needs. In this sense, the mission, vision, values and organizational culture make an Organization unique, which demands specific management actions. In this study, management strategies were evidenced that lead to an excellent service in a Health Organization. It became evident that cultivating an environment conducive to performance, with individual responsibility, adding value to collective performance is vital within an organization. Therefore, the integration of qualified teams that understand the client and the business is essential to reach the goals and indicators that elevate the brand and the product, bringing visibility, profitability and better *performance* to the Organization.

KEYWORDS: Health Organizations. Strategic Health Management. Quality of care.

1 | INTRODUÇÃO

A busca pela excelência dos serviços a serem prestados por uma Organização de Saúde é um desafio constante. Os processos a serem trabalhados devem seguir um modelo estruturado de gestão a fim de consolidar os processos intrínsecos e extrínsecos inerentes a este modelo. Para tanto, deve-se ter em vista, o planejamento adequado de todas as etapas dos processos de trabalho, incluindo os pontos estratégicos e os diferenciais competitivos que trarão resultados efetivos e que valorizem a proposta em questão.

Ao se observar o modelo de uma Organização de Saúde que seja um *case* de sucesso, é importante também analisar quais são os pontos positivos e negativos que envolvem a construção e a consolidação do negócio e os fatores que levam ao sucesso organizacional. Ressalta-se ainda que elaborar um modelo de gestão não é uma tarefa fácil para os gestores e administradores imbuídos deste processo, dada à complexidade das organizações.

Sendo assim, estabelecer um sistema, cujo produto *prime* pela excelência nos processos e resultados, demanda foco, planejamento, organização e entendimento de toda

a complexidade que envolve os processos estruturais do negócio em saúde.

Morais *et al.* (2022), alertam que não existe um modelo ideal para o sucesso de uma organização, mas que a relevância dos serviços prestados e a complexidade das organizações, requer a implementação de modelos e processos que levem as organizações a alcançarem níveis de excelência na prestação de serviços. Nesse sentido, a missão, visão, valores e a cultura organizacional tornam uma organização única, o que demanda ações específicas de gestão em saúde.

Nessa perspectiva, para que haja excelência do atendimento em uma Organização de Saúde, é preciso muito mais que a entrega de produtos que gerem resultados. É preciso pensar nas mais variadas formas de entender e satisfazer as necessidades específicas de cada cliente.

Sendo assim, a integração de equipes capacitadas, que entendam do cliente e do negócio é fundamental para o alcance das metas e indicadores que elevam a marca e o produto para patamares maiores até do que a própria organização. Uma equipe capacitada trabalha focada em resultados aos seus clientes, uma vez que estão motivadas a resolver os problemas do cliente sem fugir ao propósito da organização.

Neste interim, o presente estudo objetiva discutir estratégias que possam ser desenvolvidas para o alcance da excelência no atendimento ao cliente das organizações de saúde.

2 | METODOLOGIA

Este trabalho trata-se de uma pesquisa qualitativa e exploratória, na qual foi realizada uma revisão bibliográfica dos últimos 14 anos em livros de referência, analisados entre dezembro de 2021 e março de 2022, utilizando os seguintes descritores: organizações em saúde, gestão em saúde e *benchmarking*.

Foram excluídas as literaturas com 15 anos ou mais de publicação e que não contribuísse diretamente para a pesquisa. Para a escolha do material foram analisados e selecionados com base nos títulos e posteriormente nos resumos, visando identificar estratégias que proporcionassem a excelência no atendimento prestado pelas organizações de saúde. Por fim, foi realizada a análise dos dados coletados para a construção da fundamentação teórica e elaboração das considerações finais acerca do estudo, instituindo conformidade com o objetivo proposto (Marconi e Lakatos, 2017).

Foram encontrados 42 estudos, e aplicados os critérios de elegibilidade: texto completo, em português e de grande divulgação e importância na área. As obras foram lidas e os estudos que atendiam à temática relacionada ao objeto de estudo foram selecionados, sendo eleitos 10 estudos de relevância e que atendiam amplamente o desenvolvimento do tema.

31 ESTRATÉGIAS PARA UM ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA NAS ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE

Para Gordilho (2018), a obtenção de uma gestão de excelência possui como foco principal uma administração integrada. Mas alcançar a excelência requer um planejamento consistente, sólido e estruturado para o alcance de uma melhor *performance*, o que reflete nos recursos financeiros da instituição, na otimização destes, redução de custos e desperdícios e aprendizado contínuo associado ao produto/serviço final, que resume no cuidado centrado ao paciente e sua segurança.

Nesse sentido, Kaplan e Norton (2008) ressaltam que para estabelecer a relação da excelência em gestão, faz-se necessário adotar um sistema gerencial que permita o estabelecimento de vínculo entre a estratégia e operações, bem como a estruturação de reuniões de avaliação da estratégia e das operações. Para esses autores, a gestão estratégica contribui para a interligação da estratégia com a operação, sua execução, sua retroalimentação e aprendizado organizacional.

No tocante às equipes multiprofissionais, constituem-se estratégias para compor uma equipe alinhada e integrada, a sobrevivência e o progresso de uma grande empresa, que dependem em grande parte, de sua capacidade de atrair, selecionar, treinar e posicionar corretamente, no presente, as pessoas com potencial para atuar, no futuro, na alta administração da empresa, assumindo responsabilidades e agindo como uma equipe integrada (LACOMBE, 2011).

Quanto à constituição de equipes alinhadas e integradas, Chiavenato (2010) acredita que fornecer condições necessárias para o desenvolvimento das funções, seja no ambiente de trabalho, no relacionamento entre funcionários, ou até de higiene e manutenção, fazem parte do processo de manter pessoas. Assim, treinamentos e capacitações, são processos de desenvolvimento de pessoas nas organizações, tanto pessoal quanto profissionalmente (CHIAVENATO, 2010).

Em relação aos benefícios das equipes alinhadas e integradas para a organização, de acordo com Robbins (2009), as organizações de sucesso investem em inovação e mudanças constantes, pois esta é a chave para que a organização seja bem-sucedida. É preciso ainda ser flexível e estimular a criatividade nos colaboradores.

Um ponto importante apresentado por Arellano e César (2021), como processo de melhoria contínua e que deve ser observado no ambiente de trabalho é medir o desempenho dos colaboradores, estes muitas vezes são representados por seus líderes e possuem alta expectativa de crescimento. Diante disso, Chiavenato (2010) afirma que, para concluir e obter bons resultados, é imprescindível fundamentar o processo de monitorar pessoas, ou seja, avaliar o desempenho baseado nos resultados obtidos ao longo da gestão.

Considerando a cultura comum para alinhamento e integração das equipes dentro de uma organização, Fidelis (2014) reforça que cultivar um ambiente propício ao desempenho,

com responsabilidade individual, agregando valor ao desempenho coletivo, é fator que contribui para o relacionamento humano no trabalho. Somente com tal preocupação de criar esse ambiente é que a gestão de pessoas pode buscar soluções construtivas, gerando valor para a empresa e para o desenvolvimento das pessoas.

Na opinião de Gil (2011), os empregados mais produtivos são os que mais se identificam com a cultura organizacional da empresa e com seus objetivos. Assim a empresa necessita desenvolver estratégias para atrair e manter empregados com essas características.

Como sugestão recomenda-se que a empresa trabalhe a missão, visão e valores para dentro de sua estrutura física, expondo os colaboradores em um lugar com visibilidade. Visando melhorar a motivação individual, recomenda-se a adoção de *feedback* positivo junto à equipe. Além disso, a realização de investimento de acordo com os resultados financeiros é uma forma de estabelecer um percentual de participação mais efetiva das equipes dentro da organização (SILVA; GRAFF; WALTER, 2021).

4 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atendendo a problemática proposta e mediante a leitura das obras, para que uma Organização de Saúde alcance um elevado nível de excelência, é preciso que o propósito da organização esteja embasado na missão, visão e valores da mesma, buscando atuar numa cultura organizacional diferenciada, mas que venha de encontro aos interesses dos clientes. É preciso ainda deixar transparente os valores fundamentais da organização, bem como o que se espera do comportamento de seus colaboradores e resposta da clientela.

É primordial estabelecer metas a curto, médio e longo prazo, buscando imprimir os valores da marca e do negócio em todas as etapas dos processos. Além disso, é necessário estabelecer normas, critérios e formas de atender as necessidades dos clientes de forma genérica, mas também muito particular. É imperativo estabelecer estratégias para mensurar os resultados e ter planos de ação para monitorar tais resultados, visando à melhoria contínua dos processos.

REFERÊNCIAS

Arellano, E.; Cesar, A. M. R. V. C. **Gestão de Pessoas**. 1. ed. São Paulo: GEN Atlas, 2021.

Chiavenato, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

Fidelis, J. G. **Gestão de Pessoas: Estrutura, Processos e Estratégias Empresariais**. São Paulo: Saraiva, 2014.

Gil, A. C. **Gestão de Pessoas: Enfoque nos papéis profissionais**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

Gordilho, R. **Maturidade de Gestão Hospitalar e Transformação Digital**. Os caminhos para o futuro da Saúde. São Paulo: Ledriprint, 2018.

Kaplan, R. S., Norton, D. P. **A execução *premium*: a obtenção de vantagem competitiva através do vínculo da estratégia com as operações do negócio**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

Lacombe, F. J. M. **Recursos humanos: princípios e tendências**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

Marconi, M. A.; Lakatos, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

Robbins, S. P. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Aborto 129, 131, 132, 133, 134, 135
Alimentos embutidos 29, 31, 32, 33, 34
Alimentos industrializados 21, 29, 30
Ansiedade 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 84, 91
Atenção primária à saúde 21, 22, 40, 131, 132, 135

B

Bem-estar psicológico 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10
Biotecnologia 112, 113, 114, 118, 142, 146

C

Cicatrização 136, 137, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149
Cultura organizacional 59, 60, 61, 63

D

Depressão 3, 4, 9, 40, 84, 91, 92, 93
Diagnóstico 18, 36, 40, 41, 43, 79, 88, 91, 92, 94
Diálogo familiar 67
Doenças Sexualmente Transmissíveis 12

E

Educação em saúde 12, 13, 14, 16, 17, 18, 21, 22, 24, 37, 39, 42, 76, 79, 129, 134
Educação sexual 11, 12, 13, 14, 15, 18, 19, 66, 71, 72
Emoções 1, 5
Estudo de caso 55

F

Fenomenologia 48, 49, 50, 51, 52, 54, 55, 56, 57, 58

G

Gestão estratégica em saúde 60
Guia alimentar para a população brasileira 20, 21, 23, 24, 26, 28

I

Idosos 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 80

Interprofissionalidade 21, 87

L

Loucura 83, 84, 85, 86, 87, 89

M

Métodos contraceptivos 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 132

Mindfulness 120

Mulheres 3, 6, 78, 129, 130, 132, 133, 134

O

Obesidade 1, 4, 7, 9, 29, 74, 79

P

Plantas medicinais 136, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 145, 146, 147, 148, 149

Pós-graduação 1, 11, 35, 48, 49, 50, 51, 52, 55, 56, 57, 58, 65, 73, 83, 87, 95, 110, 150

Produção acadêmica 48, 51, 52, 55, 56

Psicologia positiva 39, 40, 44, 45

Psiquiatria positiva 36, 37, 39, 41, 43, 45

Q

Quadro depressivo 91, 94

R

Revisão integrativa 17, 47, 128, 130, 135, 136, 139, 140, 148, 149

Revisão narrativa 11, 12, 14, 18

S

Saúde coletiva 20, 21, 23, 24, 26, 28, 47, 81, 83, 87, 101, 132, 135, 148, 149

Saúde da mulher 49, 53, 54, 55, 129, 130, 133, 134

Saúde mental 1, 5, 6, 7, 27, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 45, 46, 47, 49, 53, 54, 56, 83, 84, 86, 87, 88, 89

Saúde na escola 17, 73, 74, 75, 76, 81, 82

Saúde pública 14, 22, 27, 34, 35, 66, 79, 82, 89, 95, 97, 100, 103, 104, 105, 106, 107, 129, 131, 132, 134, 135, 137

Sódio 29, 30, 31, 32, 33, 34

T

Tecnologia da informação 95, 97, 98, 103, 104, 105, 106, 107, 110, 113, 117



Saúde Coletiva:

Uma construção teórico-prática
permanente 4

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



Saúde Coletiva:

Uma construção teórico-prática
permanente 4

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