



---

Luciane Rodrigues Coutinho

**“Reorganização e compartilhamento das informações relativas aos processos de trabalho da equipe de zoonoses em um município da Região Metropolitana de Belo Horizonte: uma proposta de intervenção”**

Luciane Rodrigues Coutinho

**“Reorganização e compartilhamento das informações relativas aos processos de trabalho da equipe de zoonoses em um município da Região Metropolitana de Belo Horizonte: uma proposta de intervenção”**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Escola de Saúde Pública do Estado de Minas Gerais, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Saúde Pública.

Orientador: João André Tavares Alvares da Silva

Belo Horizonte

2020

C871r

Coutinho, Luciane Rodrigues.

Reorganização e compartilhamento das informações relativas aos processos de trabalho da equipe de zoonoses em um município da Região Metropolitana de Belo Horizonte: uma proposta de intervenção. /Luciane Rodrigues Coutinho. - Belo Horizonte: ESP-MG, 2020.

36 f.

Orientador(a): João André Tavares Alvares da Silva.

Projeto de Intervenção (Especialização) em Saúde Pública.

Inclui bibliografia.

1. Comunicação. 2. Processo de Trabalho em Saúde. 3. Trabalho em Equipe. 4. Equipe de Zoonoses. I. Silva, João André Tavares Alvares da. II. Escola de Saúde Pública do Estado de Minas Gerais. III. Título.

NLM WA 546

Luciane Rodrigues Coutinho

**“Reorganização e compartilhamento das informações relativas aos processos de trabalho da equipe de zoonoses em um município da Região Metropolitana de Belo Horizonte: uma proposta de intervenção”**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Escola de Saúde Pública do Estado de Minas Gerais, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Saúde Pública.

Aprovada em: 24 de novembro de 2020

**Banca Examinadora**

Isabela Farnezi Veloso  
Prefeitura Municipal de Contagem

Fabiana Gonçalves Santos Costa  
Escola de Saúde Pública do Estado de Minas Gerais

João André Tavares Alvares da Silva  
Escola de Saúde Pública do Estado de Minas Gerais

Belo Horizonte

2020

Dedico este trabalho aos docentes e funcionários da ESP que atuaram com tanto compromisso, carinho e excelência para realização deste curso e à minha turma que foi para mim, além de fonte de renovação do conhecimento e de energia, exemplo de dedicação, força, criatividade e persistência. Compartilharam comigo experiências e aprendizados que levarei não apenas para minha caminhada profissional, mas para minha vida.

## AGRADECIMENTOS

Minha gratidão a Deus, por conduzir minha vida com tanto zelo e me conceder essa oportunidade tão especial e revigorante em um momento desafiador. Obrigada pela alegria desta importante conquista.

Agradeço à minha família que sempre compartilha comigo todos os momentos e é responsável pelos aprendizados mais valiosos. Ao meu marido pela compreensão e cumplicidade, companheiro sempre presente que me apoia e me encoraja nas minhas decisões. Aos meus filhos, Daniel e Felipe, por me completarem, serem minha maior motivação e seguirem ao meu lado não me deixando faltar amor, carinho e alegria, o que torna a caminhada mais leve. Aos meus pais e irmãs que são apoio incondicional e me fazem acreditar que sou capaz.

Minha gratidão também ao meu orientador, João André, que além de me acolher com tanta atenção e paciência, embarcou no meu projeto contribuindo com sua importante experiência e conhecimento. Sempre empenhado em me conduzir e me estimular com sua particular gentileza.

Meus agradecimentos aos mestres que me enriqueceram com os conhecimentos transmitidos e foram grandes exemplos de entusiasmo, esforço, dedicação, criatividade e determinação, especialmente em meio à pandemia que trouxe tanta insegurança, desconforto e obstáculos. Vocês despertaram em mim a busca pelo caminho da reflexão, da ressignificação e da reinvenção que permite melhor compreender e enfrentar as questões da saúde coletiva.

Aos gestores e companheiros de trabalho que se fizeram presentes e contribuíram de alguma forma, me apoiando, me incentivando e não me deixando desanimar.

Aos colegas da turma agradeço pelos ricos momentos vividos intra e extra sala de aula, pela troca de experiências, pelo aprendizado, pela amizade, pela alegria e pelo constante apoio. Com vocês compartilho a alegria da missão cumprida por cada um de nós, com tanto entusiasmo e leveza. Sinto-me privilegiada por ter feito parte desta turma que com certeza deixou marcas preciosas na minha vida e deixará também muita saudade.

Informação e conhecimento são, essencialmente, criações humanas, e nunca seremos capazes de administrá-los se não levarmos em consideração que as pessoas desempenham, nesse cenário, um papel fundamental.

Thomas H. Davenport, 1998 (p.12)

## RESUMO

A proposta de intervenção deste trabalho resulta da identificação dos problemas relacionados à fragilidade na comunicação e à fragmentação das informações em equipe de zoonoses de um município da Região Metropolitana de Belo Horizonte e do reconhecimento do valor estratégico da comunicação enquanto fator essencial que permeia todo o processo de trabalho em equipe. Tem como objetivo propor o desenvolvimento de um site para a reorganização e a disponibilização das informações relevantes para as ações desenvolvidas pelos profissionais da equipe de zoonoses. As etapas previstas para o desenvolvimento do site são apresentadas e descritas e são elas: a realização de consulta prévia aos profissionais sobre as suas necessidades informacionais por meio de uma enquete; a construção do site; a organização e classificação das informações; apresentação e lançamento do site; e alinhamento do fluxo para retroalimentação do site. A ferramenta proposta pretende facilitar o acesso às informações e garantir o fluxo de forma mais ampliada, o que possibilitará o alinhamento do conhecimento entre todos os profissionais da equipe e contribuirá com a otimização dos processos de trabalho e com a promoção de maior motivação da equipe multiprofissional que consequentemente oferecerá um serviço mais qualificado.

**Palavras-chave:** Comunicação; Processo de trabalho em saúde; Trabalho em equipe, Equipe de Zoonoses



## **ABSTRACT**

The intervention proposal of this work results from the identification of problems related to the fragility of communication and the fragmentation of information in a zoonosis team in a municipality in the Metropolitan Region of Belo Horizonte and from the recognition of the strategic value of communication as an essential factor that permeates the entire process of teamwork. It aims to propose the development of a website for the reorganization and the availability of relevant information for the actions developed by the professionals of the zoonosis team. The planned steps for the development of the website are presented and described and they are: the previous consultation with professionals about their information needs through a survey; the construction of the website; the organization and classification of information; presentation and launch of the website; and flow alignment for website feedback. The proposed tool aims to facilitate access to information and ensure a more expanded flow, which will enable the alignment of knowledge among all team professionals and will contribute to the optimization of work processes and the promotion of greater motivation by the multidisciplinary team, which consequently will offer a more qualified service.

**Keywords:** Communication; Health work process; Teamwork, Zoonoses Team

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Mudanças nas equipes do setor de zoonoses a partir de 2018 .....	22
Quadro 2 - Mudanças nos espaços colegiados entre gestão e trabalhadores da equipe de zoonoses a partir de 2018 .....	23
Quadro 3 - Cronograma .....	28

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

RMBH	Região Metropolitana de Belo Horizonte
UVZ	Unidade de Vigilância de Zoonoses
ESP-MG	Escola de Saúde Pública do Estado de Minas Gerais
EIP	Educação Interprofissional em Saúde
POP	Procedimentos Operacionais Padrão
ACE	Agente de Combate às Endemias

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>11</b>
<b>1INTRODUÇÃO.....</b>	<b>12</b>
<b>2OBJETIVO.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1 Objetivo Geral.....</b>	<b>14</b>
<b>2.2 Objetivos Específicos.....</b>	<b>14</b>
<b>3REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>15</b>
<b>3.1 Comunicação.....</b>	<b>15</b>
<b>3.2 Processo de Trabalho em Saúde.....</b>	<b>17</b>
<b>3.3 Trabalho em Equipe.....</b>	<b>18</b>
<b>4METODOLOGIA.....</b>	<b>21</b>
<b>4.1 Cenário.....</b>	<b>21</b>
<b>4.2 Etapas da Intervenção.....</b>	<b>24</b>
4.2.1 <i>Identificar as necessidades informacionais.....</i>	<i>24</i>
4.2.2 <i>Construção do Site.....</i>	<i>25</i>
4.2.3 <i>Organização e Classificação das Informações em uma estrutura pertinente / Formatação e Estruturação das Informações.....</i>	<i>26</i>
4.2.4 <i>Apresentação e lançamento do site.....</i>	<i>26</i>
4.2.5 <i>Alinhamento com a gestão do fluxo para retroalimentação do site (avaliação, monitoramento, ajustes, atualização, Feedback).....</i>	<i>27</i>
<b>4.3 Desenvolvimento das Etapas.....</b>	<b>28</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>29</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>30</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>34</b>

## APRESENTAÇÃO

A intervenção proposta neste trabalho de conclusão do Curso de Especialização em Saúde Pública da Escola de Saúde Pública do Estado de Minas Gerais – ESP-MG resulta de reflexões das experiências de trabalho como referência técnica no setor de controle de zoonoses de um município da Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH) desde 2006. Inicialmente exercia minhas atividades diretamente no território dando suporte técnico para equipes de campo em um distrito sanitário. Atualmente trabalho como referência técnica na Unidade de Vigilância de Zoonoses (UVZ), onde são centralizadas algumas atividades que visam fortalecer e apoiar os programas e ações de vigilância, de prevenção e de controle de zoonoses e de acidentes causados por animais peçonhentos e venenosos, de relevância para a saúde pública executados pelo município (BRASIL, 2016).

Minha atuação nessas duas equipes me oportunizou conhecer e participar dos processos de trabalho de ambas e identificar que os profissionais enfrentam dificuldades provenientes da fragilidade na comunicação e da fragmentação das informações, o que interfere diretamente na qualidade, eficiência e eficácia do serviço e na motivação dos mesmos.

Diante das dificuldades que vivenciei no meu trabalho em ambas equipes, aliadas com os resultados observados nos diagnósticos situacionais realizados pela gestão, dentre eles uma pesquisa de clima organizacional realizada em 2015, que apontou como fatores limitadores no processo de trabalho das equipes a comunicação e o fluxo de informações inadequados, tracei a seguinte questão norteadora para reflexão: que intervenção (estratégia) poderia ser adotada para qualificar o fluxo de informações e mitigar a dificuldade na comunicação na equipe de controle de zoonoses?

Partindo desta reflexão que culminou com uma oportunidade que tive de conhecer e aprender a trabalhar com um aplicativo de criação de site, surgiu a ideia de propor uma intervenção com a criação do site como ferramenta para facilitar a comunicação e a disseminação de informações para toda equipe de zoonoses do município.

## 1 INTRODUÇÃO

O setor de controle de zoonoses está inserido na Vigilância em Saúde que tem como objetivos observação contínua das condições de saúde e de seus determinantes em uma dada população e seu território visando monitorar, orientar, adotar e avaliar medidas necessárias para a defesa da vida, por meio de ações de promoção à saúde, prevenção e controle das doenças e agravos (BRASIL, 2016).

As atividades específicas desenvolvidas pelo setor de controle de zoonoses incluem as ações que se destinam à vigilância dos fatores de risco relativos às zoonoses e acidentes causados por animais peçonhentos e venenosos, de relevância para a saúde pública e ao controle de animais vetores, hospedeiros, reservatórios amplificadores e portadores, visando garantir a prevenção, promoção e proteção à saúde humana e subsidiando os gestores no processo de planejamento e de tomada de decisão (BRASIL, 2016).

As zoonoses de relevância para a saúde pública, além de raiva e leishmanioses, estendem-se para outras doenças de transmissão vetorial. Assim, tais doenças subdividem-se em três grupos, sendo: zoonoses monitoradas por programas nacionais de vigilância e controle do Ministério da Saúde (MS), zoonoses de relevância regional ou local e zoonoses emergentes ou reemergentes (BRASIL, 2016).

As ações, as atividades e as estratégias de vigilância, prevenção e controle de zoonoses são executadas por equipe multiprofissional composta por veterinário, biólogo, agente de combate a endemias, bioquímico, técnico de laboratório e auxiliar administrativo. As equipes são compostas e dimensionadas conforme a realidade de cada município, normalmente levando em consideração o tamanho e a vulnerabilidade da sua população, o número de imóveis existentes em seu território e seu perfil epidemiológico.

Estudos sobre trabalho em equipe evidenciam a comunicação e interação social como elemento *sine qua non* e demonstram que a manutenção de uma boa comunicação é de extrema importância não apenas para garantir que as informações sejam amplamente e adequadamente disseminadas, o que possibilita o alinhamento do conhecimento entre todos, mas também para impulsionar a motivação da equipe e o bom relacionamento entre os profissionais, contribuindo desta forma para a melhoria dos processos de trabalhos (LAGATTA, 2020; PEDUZZI, 2020; PEDUZZI, 2001).

Diante disto, considera-se a comunicação um aspecto estratégico para a organização do trabalho em equipes multiprofissionais, como é o caso da equipe de zoonoses, favorecendo a participação coletiva no processo de trabalho com vistas ao alcance dos

objetivos comuns. Nesse sentido, criam-se condições para que os profissionais estejam alinhados e tenham conhecimento do que deve ser realizado considerando não somente o saber técnico, mas para além disto, as diretrizes, as normas e os processos de trabalho, para que possam realizar suas tarefas com segurança e também colaborar com os colegas quando necessário.

Portanto, investir em esforços para melhorar a comunicação é imprescindível para possibilitar que todos sigam na mesma direção e que a equipe alcance os resultados esperados. Deste modo, a implantação de ferramentas para potencializar a comunicação deve ser vista como uma estratégia para garantir um processo de trabalho com maior efetividade e eficácia mitigando as falhas geradas por uma comunicação ineficaz (KANAN; MIGLIOLI, 2014; PIMENTA; LIMA; DERGINT, 2005).

A implantação desta proposta será importante no meu contexto de trabalho com vistas a intervir na fragmentação das informações relativas aos processos de trabalho da equipe de zoonoses em um município da RMBH. Assim, pretende-se tornar as informações relacionadas aos processos de trabalho mais acessíveis para os profissionais a partir da sistematização e disponibilização em um site de acesso exclusivo para a equipe multiprofissional, de forma organizada e com as devidas atualizações.

Nesse sentido compreende-se que a intervenção proposta poderá subsidiar e fortalecer as ações da equipe multiprofissional gerando respostas mais assertivas para as demandas de trabalho. Além de otimizar e melhorar a comunicação, a disseminação das informações e os processos de trabalho, a proposta pretende contribuir com diminuição dos erros e retrabalhos, bem como envolver e motivar os profissionais colaborando para oferecer ao usuário do SUS um serviço mais qualificado que possibilite atender as reais necessidades relacionadas ao controle de zoonoses.

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo Geral**

Reorganizar e disponibilizar em um site informações relevantes para as ações desenvolvidas pelo setor de zoonoses.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Consultar os profissionais da equipe de multiprofissional sobre quais informações e documentos consideram necessárias e relevantes para o trabalho que desenvolvem
- Organizar e classificar os tipos de informações e documentos necessários e relevantes de acordo com a consulta aos profissionais
- Apresentar o site para a equipe multiprofissional e realizar os ajustes conforme sugestões
- Alinhar com a gestão um fluxo para retroalimentação do site, a fim de manter o conteúdo desse site sempre atualizado.



### 3 REFERENCIAL TEÓRICO

Ao iniciar o presente trabalho foi importante reconhecer conceitos que se relacionam ao objeto desse projeto de intervenção. Na prática dos serviços de saúde, assim como em outras áreas, a boa comunicação é fundamental para suprir as necessidades de informação dos profissionais, favorecem o aprimoramento dos processos de trabalho e o bom desenvolvimento do trabalho em equipe.

Entretanto, vários obstáculos tais como informações dispersas em diversos meios, distância entre as equipes e ferramentas insuficientes, permeiam as atividades no cotidiano dos profissionais e acabam comprometendo o processo comunicativo, o que pode acarretar perdas na continuidade, na qualidade, na execução do trabalho e interferir também na motivação da equipe.

Neste sentido, considera-se que Comunicação, Processo de Trabalho em Saúde e Trabalho em Equipe são conceitos que permitem aprofundar a compreensão do problema, bem como nas possibilidades de intervenção adequadas ao contexto de trabalho que se pretende modificar.

#### 3.1 Comunicação

A palavra comunicação tem origem na palavra latina *communis*, que origina o termo “comum” no idioma português. *Communis* significa “pertencente a todos ou a muitos”. Desta raiz latina surge ainda a palavra *comunicare*, que origina em português “comunicar”. Da palavra *communis* deriva também *communicatioonis*, que significa “tornar comum” (CUNHA, 1999 *apud* KANAN; MIGLIOLI, 2014). No dicionário Aurélio (2008), comunicação significa: ato ou efeito de comunicar(-se); processo de emissão, transmissão e recepção de mensagens por meio de métodos e/ou sistemas convencionados; a capacidade de trocar ou discutir ideias, de dialogar, com vistas ao bom entendimento entre pessoas.

Comunicar é um processo de transferência e recepção de informações, ou seja, de dados organizados que possibilitam a análise de situações e tomada de decisões (MAXIMIANO, 2000). De acordo com Oliveira (2000), didaticamente a comunicação é diferente da informação, embora não sejam coisas separadas. Enquanto a informação é o conteúdo de uma mensagem, a comunicação seria o processo que possibilita a circulação e o entendimento desta informação.

Pode-se dizer que uma informação é uma comunicação em potencial, se levarmos em conta a sua capacidade de ser estocada, armazenada (codificada) e reconvertida num segundo momento (decodificada). [...] A informação é uma comunicação que pode ser ativada a qualquer momento, desde que outra consciência venha resgatar, quer dizer, ler, ouvir, assistir... enfim decodificar ou interpretar aqueles traços materiais de forma a reconstituir a mensagem. (MARTINO, 2001, p. 17-18)

Para Bastos (2010) comunicação vai além de tornar algo comum, dividir, partilhar alguma coisa ou conhecimento, mas que deve também ser um processo horizontal que utilize o diálogo e a permuta para favorecer a construção do conhecimento, em que todos buscam compreender juntos, de maneira compartilhada, sobre determinado assunto. De acordo com Oliveira (2000) tal conceito é bem diferente do entendimento que se tem por informação onde aquele que transmite a mensagem exerce um papel hierárquico e torna o processo de comunicação verticalizado, o que dificulta a troca de conhecimentos, gera mais conflitos, tende a dificultar e comprometer o processo de trabalho e a integração entre os profissionais.

Considerando o contexto organizacional “a comunicação representa, nos dias atuais, elemento de gestão e de estratégia organizacional” (KANAN; MIGLIOLI, 2014, p. 36). Constitui-se em um meio de integrar as partes, fazendo com que as atividades estejam coordenadas de modo que o conjunto consiga cumprir sua finalidade, e necessita ser entendida, integralmente, como elemento transversal das ações e que permanentemente constrói a cultura e identidade organizacional (CARDOSO, 2006).

Kanan e Miglioli (2014) citam uma interessante comparação feita por Hampton (1992) sobre o processo de comunicação nas organizações de trabalho, quando diz que, o que a comunicação faz para uma empresa se parece com o que a corrente sanguínea faz para o organismo. A corrente sanguínea supre todas as células com oxigênio e a comunicação supre todas as pessoas com informação. Privadas de oxigênio as células funcionam mal e, sem informação necessária, as pessoas dentro de uma empresa também, o que ameaça a empresa como um todo. A analogia possibilita compreender que implantar um sistema eficaz de comunicação não é uma tarefa simples. É preciso mudanças na cultura organizacional e isto demanda tempo e disposição.

Para que a informação chegue às pessoas, isto é, se torne comum a todos que dependem dela, é imprescindível que seja dada vazão e fluidez ao processo de comunicação para que ela saia do domínio exclusivo de quem a recebeu inicialmente e circule de maneira não apenas ágil e abrangente, mas também de forma genuína, organizada e clara para que todos passem a acessá-la, conhecê-la, entendê-la e utilizá-la, tornando o processo de trabalho mais eficiente e qualificado, facilitando o alcance dos objetivos comuns (LAGATTA, 2020;

MANZO; KANAN; MIGLIOLI, 2014; BRITO; ALVES, 2013; GREEFE; FREITAS, 2012).

Resultados obtidos no estudo de Lagatta (2020) demonstraram o impacto positivo da qualidade da comunicação na satisfação e no desempenho das equipes e a mesma autora cita o estudo de Salas et al (1992) que afirma que uma comunicação de qualidade é fundamental para que os membros das equipes alcancem as metas propostas, considerando que estes devem interagir para atingir um objetivo comum.

### **3.2 Processo de Trabalho em Saúde**

O termo processo de trabalho pode ser entendido como o modo que determinado trabalho é realizado ou como são desenvolvidas as atividades profissionais. Também pode ser dito que é o conjunto de procedimentos pelos quais os homens atuam (agentes), através dos meios e condições de produção (instrumentos), sobre alguma matéria-prima (objeto) para transformá-la em um determinado produto que tenha alguma utilidade (finalidade ou objetivo) (FARIA et al., 2009; PEDUZZI; SCHRAIBER, 2008).

Nessa concepção é possível identificar como componentes do processo de trabalho: o objeto do trabalho, os instrumentos, a finalidade e os agentes. Essa divisão dos componentes do processo de trabalho é uma maneira de facilitar a explicação e compreensão do conceito, mas devem sempre ser examinados de forma articulada e não em separado (GONÇALVES, 1979, 1992 apud PEDUZZI e SCHRAIBER, 2008).

Segundo Peduzzi (2008) e Faria et al (2009) o objeto representa o que vai ser transformado pela ação do agente (individual ou coletivo) no processo de trabalho e pode ser tanto uma matéria em estado natural como um produto de trabalho anterior. Especificamente na área da saúde o objeto seria a necessidade humana de saúde e o agente seria o profissional ou a equipe de saúde (PEDUZZI, 2008).

Os instrumentos ou meios e condições de trabalho são criados pelos sujeitos e podem ser ferramentas e estruturas físicas como máquinas, equipamentos, instrumentos, material de consumo, medicamentos, instalações, edificações e o ambiente, mas também podem incluir conhecimentos e habilidades que o trabalhador insere entre si mesmo e o objeto de trabalho (tecnologias leve-duras e leves) com o intuito de atingir as finalidades ou objetivos, que são os resultados previamente planejados para dar resposta às necessidades e expectativas humanas (FARIA, 2009; LAGATTA, 2020). A finalidade norteia todo o processo de trabalho e é em função dela que se estabelecem os critérios de execução do processo de trabalho (FARIA, 2009). Neste sentido, o trabalho em saúde se caracteriza como

trabalho reflexivo, dirigido à prevenção, manutenção ou restauração de “algo” (a saúde) imprescindível ao conjunto da sociedade (FARIA, 2009; LAGATTA, 2020).

O conceito ‘processo de trabalho em saúde’ é semelhante a outros processos de trabalho que acontecem na indústria e em outros setores da economia, pois envolve os mesmos componentes (o objeto de trabalho, os instrumentos e os agentes), mas diz respeito especificamente ao cotidiano do trabalho em saúde, ou seja, à prática dos trabalhadores/profissionais de saúde inseridos no dia a dia da produção e consumo de serviços de saúde (FARIA, 2009; PEDUZZI; SCHRAIBER, 2008; PEDUZZI, 2001).

De acordo com Peduzzi (2001), dentro do processo de trabalho o agente se coloca entre o objeto de intervenção, os instrumentos e a atividade, executando práticas específicas de sua categoria profissional para transformar tal objeto em produto que cumpra a finalidade proposta. Peduzzi (2001, 2020) destaca ainda que no processo de trabalho em saúde a aplicação do conhecimento técnico-científico de cada profissional se expressa no agir instrumental. Já o agir comunicativo envolve a busca do consenso entre os trabalhadores da equipe de saúde e destes com os usuários e famílias, tanto na tomada de decisão como na construção de objetivos comuns para o cuidado (PEDUZZI, 2001, 2020).

### **3.3 Trabalho em Equipe**

O trabalho em equipe pode ser entendido como a soma dos esforços individuais de um grupo de indivíduos, mas também é a soma das necessidades, inspirações, desejos individuais e coletivos (HACKMAN, 2000 apud SILVA; GRANETTO, 2019). Quanto mais profissionais da equipe, se desenvolvem como um conjunto coordenado de esforços, o sentido de equipe fica mais evidente e há maior envolvimento dos indivíduos, o que torna o trabalho mais produtivo (SILVA; GRANETTO, 2019).

Para Lagatta (2020) a concepção de equipe de trabalho é de um conjunto de duas ou mais pessoas que interagem de forma interdependente para atingir um objetivo comum, sendo que cada membro da equipe desempenha funções específicas (SALAS; DICKINSON; CONVERSE; TANNENBAUM, 1992 apud LAGATTA, 2020). A partir desta definição, a autora, destaca a importância da comunicação para o funcionamento das equipes como o principal mecanismo de interação para o alcance do objetivo comum pelos profissionais (MARKS, ZACCARO, MATHIEU, 2000 apud LAGATTA, 2020).

No campo da saúde o trabalho em equipe é abordado com foco no trabalho multiprofissional, pois é realizado por diferentes profissionais e diversas categorias profissionais, e é nesta perspectiva que são direcionadas as discussões.

No ano de 1996, com a VIII Conferência Nacional de Saúde, ocorre uma inflexão importante nas políticas de recursos humanos em saúde e a partir deste momento a ‘equipe de saúde’ passa a ser cada vez mais reconhecida como unidade produtiva em substituição ao trabalho independente e isolada de cada profissional (PEDUZZI, 2008).

O trabalho em equipe multiprofissional é uma modalidade de trabalho coletivo construído através de uma relação recíproca, de mão dupla, entre as ações técnicas executadas pelos profissionais de diferentes áreas e a interação desses atores. Contudo, a comunicação é o veículo que possibilita essa conexão entre os profissionais, a articulação e a cooperação. Como é realizado por diferentes profissionais e diversas categorias profissionais ele é cooperativo, é realizado de forma multidisciplinar e interdisciplinar e diferenciado (PEDUZZI, 2001, 2008).

Peduzzi (1998, 2008) destaca como aspectos distintos do trabalho coletivo a complementaridade objetiva e a interdependência, por um lado, e a articulação, por outro. Também afirma que há um consenso em torno do ‘trabalho em equipe’ no setor saúde, porém ainda persiste e predomina uma noção de equipe que se restringe à coexistência de vários profissionais numa mesma situação de trabalho, compartilhando o mesmo espaço físico e a mesma clientela, o que configura dificuldades para a prática das equipes, visto que a equipe precisa de integração para buscar assegurar a integralidade da atenção à saúde.

O trabalho em equipe no campo da saúde apresenta características específicas do próprio processo de trabalho em saúde, quais sejam:

(...)a complexidade dos objetos de intervenção, a intersubjetividade, visto que o trabalho sempre ocorre no encontro profissional-usuário, e a interdisciplinaridade, características estas que requerem a assistência e o cuidado em saúde organizado na lógica do trabalho em equipe em substituição a atuação profissional isolada e independente (PEDUZZI, 2008, p. 423).

Quanto à equipe multiprofissional, Peduzzi (2001) caracteriza duas modalidades de equipe multiprofissional: (1) equipe agrupamento, na qual ocorre a justaposição das ações e o agrupamento dos agentes, a predominância do agir-instrumental, ou seja, o uso da comunicação essencialmente como recurso de instrumentalização da técnica; (2) equipe integração, em que ocorre a articulação das ações e a interação dos agentes, e neste caso está presente o agir-comunicativo. A autora também descreve critérios importantes que

identificam os dois tipos de equipe, tais como: qualidade da comunicação entre os integrantes da equipe, especificidades dos trabalhos especializados, questionamento da desigual valoração social dos diferentes trabalhos, flexibilização da divisão do trabalho, autonomia profissional de caráter interdependente e construção de um projeto assistencial comum.

Outros aspectos relativos ao trabalho em equipe que Peduzzi (2008) aborda são as relações temáticas interdisciplinaridade e transdisciplinaridade. Embora cada um desses temas tenha sua especificidade, percebe-se imprecisão na utilização dessas terminologias no campo da saúde, destacando que “ora utilizam-se os prefixos multi, inter ou trans, ora os sufixos profissional ou disciplinar”, mas que conforme concordam alguns autores o importante é não desviar o foco da questão central que é a constituição de equipes de trabalho (PEDUZZI, 2008, p. 425).

Uma maneira de contribuir para a qualidade do trabalho em equipe é fazer com que ele seja praticado desde a formação profissional. De acordo com Peduzzi *et al.* (2016) a formação em saúde nos modelos atuais de educação é predominantemente uniprofissional, pois não ocorre a devida interação com profissões diferentes. Diante disto, considera que a formação na área da saúde precisa contribuir para que estudantes aprendam a desenvolver as competências necessárias à atuação profissional integrada, devendo abarcar entre seus objetivos a transformação das práticas profissionais e da própria organização do trabalho.

Nesse sentido, a Educação Interprofissional em Saúde (EIP) consiste na mais recente iniciativa de formação para a mudança do perfil profissional na área da saúde em prol do trabalho em equipe na perspectiva da prática interprofissional (PEDUZZI *et al* 2016). A EIP é considerada uma intervenção na qual os membros de mais de uma profissão da saúde aprendem juntos interativamente, com a finalidade de melhorar a colaboração no cuidado dos usuários (PEDUZZI *et al* 2016).

Atualmente, tanto a formação, quanto o trabalho em equipe e a comunicação de caráter interprofissional e colaborativo apresenta-se como estratégia fundamental no contexto da saúde para conduzir um processo de trabalho compartilhado, dialógico e transformador que favoreça maior grau de resolutividade no trabalho em equipe (PEDUZZI *et al* 2016). Entretanto, esta prática ainda é um desafio que precisa ser enfrentado pelas equipes de saúde em busca da integralidade do cuidado (PEDUZZI *et al* 2016; PREVIATO; BALDISSERA, 2018).

## **4 METODOLOGIA**

A proposta de intervenção no contexto da equipe de zoonoses de um município da RMBH se fundamenta no reconhecimento do valor estratégico da comunicação enquanto fator essencial que permeia todo o processo de trabalho em equipe, e na identificação dos problemas relacionados à fragilidade no fluxo de informações e na comunicação demonstrados em uma pesquisa de clima organizacional, vivenciados no meu contexto de trabalho. Assim, tornou-se imprescindível debruçar sobre esta questão para traçar um plano como resposta e foi com esse intuito, considerando alguns aspectos importantes que serão apresentados abaixo, que surgiu a proposta de criação de um ambiente virtual, especificamente um site para fortalecimento do processo comunicativo da equipe de trabalho do setor de zoonoses.

Neste site, além das informações prioritárias identificadas, também serão incluídos espaços para disponibilização de fotos dos eventos realizados na Zoonoses e para divulgação de experiências exitosas no trabalho, com a intenção de que os profissionais se sintam parte integrante do site. Guterres (2014) ressalta a importância da criação de um espaço que possibilite a aproximação entre a gestão e os profissionais.

### **4.1 Cenário**

Este projeto de intervenção tem como cenário um município da região metropolitana de Belo Horizonte que possui uma população de 663.855 habitantes e extensão territorial de 195.045 Km<sup>2</sup> que inclui áreas urbanas e rurais (IBGE, 2019). Seu território atualmente é dividido em oito distritos sanitários e contém 76 unidades básicas de saúde.

O setor de controle de zoonoses conta com uma equipe multiprofissional composta por 278 colaboradores incluindo veterinários, biólogo, bioquímico, técnicos de laboratório, supervisores de campo, agentes de combate às endemias (ACE), porteiro, recepcionistas, assistentes administrativos, digitadores, auxiliares de limpeza, tratadores e motoristas.

Fazem parte da estrutura do setor de controle de zoonoses 30 equipes de campo distritais distribuídas nas unidades básicas de saúde dos oito distritos sanitários, uma equipe de teatro, a Diretoria de Vigilância Ambiental e Controle de Zoonoses localizada no prédio da Secretaria Municipal de Saúde; a Unidade de Vigilância de Zoonoses, que inclui além das instalações para as equipes de referências técnico-administrativa e de campo municipal, o

Centro Cirúrgico para esterilização de cães e gatos, o Laboratório de Zoonoses (Leishmaniose, Esporotricose e Entomologia), o Canil/Gatil e o almoxarifado.

Neste cenário é importante considerar a mudança ocorrida na conformação das equipes distritais, UVZ e nível central a partir de 2018 (QUADRO 1).

Quadro 1 - Mudanças nas equipes do setor de zoonoses a partir de 2018

EQUIPE	ANTES DE 2018	DEPOIS DE 2018
DISTRITAL	Além dos agentes de controle de endemias e supervisores, presença do veterinário para coordenar as ações, dar suporte técnico diretamente no território e fazer o elo entre o nível central (Diretoria de Zoonoses) e o distrito e entre o setor de zoonoses e os outros setores do distrito e da regional (diretoria distrital, epidemiologia, administração regional)	Ausência do veterinário com as funções deste sendo transferidas para ACE com o cargo de supervisor geral.
UVZ	Presença dos técnicos de nível superior para os programas e ações relacionados à área de animais domésticos (controle populacional, canil, gatil, laboratório, vacinação antirrábica, recolhimento e eutanásia cães com leishmaniose visceral).	Equipe foi incrementada com a centralização dos veterinários das equipes distritais que passaram a exercer novas funções diferentes, a maioria relacionada a animais domésticos, e cada um como referencia de determinado programa e ação no município como um todo.
NÍVEL CENTRAL (Diretoria de Controle de Zoonoses)	Contava com os cargos: <ul style="list-style-type: none"> <li>. Diretor de Zoonoses,</li> <li>. Chefia de Endemias e</li> <li>. Chefia de Animais Domésticos</li> </ul> (na maioria das vezes ocupados por biólogo ou veterinário)	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Os cargos de chefia, que eram ocupados por técnico de nível superior veterinário ou biólogo que exerciam função de referência técnica para os programas e ações das respectivas áreas, foram extintos. Algumas funções destes cargos passaram a ser assumidas por um assessor.</li> <li>. O cargo de Diretor de Zoonoses foi agregado ao cargo de Diretor de Vigilância Ambiental, ou seja, foi transformado em um único cargo para gestão de dois setores, e passou ser denominado Diretor de Vigilância Ambiental e Controle de Zoonoses. Este cargo inicialmente foi ocupado, mas posteriormente ficou vago e foi absorvido pelo Superintendente de Vigilância em Saúde, que passou a acumular as duas funções.</li> </ul>

Fonte: Elaborado pela autora

Até o ano 2018 as equipes distritais contavam com a presença do veterinário para coordenar as ações, dar suporte técnico diretamente no território e fazer o elo entre o nível central (Diretoria de Zoonoses) e o distrito, entre o setor de zoonoses e os outros setores do distrito e da regional (diretoria distrital, epidemiologia, administração regional). A partir de 2018 todos os veterinários foram centralizados na equipe da UVZ com a justificativa de



fortalecer as ações de Vigilância e Controle do Município e esta função passou a ser realizada por Agente de Combate às Endemias (ACE) no cargo de supervisor geral. Neste novo formato, apesar dos veterinários compartilharem o mesmo local de trabalho, os espaços coletivos para troca de informações e de conhecimento ficaram prejudicados, as informações ficaram mais dispersas, especialmente para os veterinários que passaram a ficar centralizados na UVZ exercendo várias funções diferentes das que eram realizadas nos distritos sanitários e diferentes também entre cada profissional.

Anteriormente a diretoria de zoonoses contava com os cargos de Diretor de Zoonoses, Chefia de Endemias e Chefia de Animais Domésticos. Os cargos de chefia eram ocupados por técnico de nível superior veterinário ou biólogo que exerciam função de referência técnica para os programas e ações das respectivas áreas foram extintos. O cargo de Diretor de Zoonoses foi agregado ao cargo de Diretor de Vigilância Ambiental, ou seja, foi transformado em um único cargo para gestão de dois setores, e passou ser denominado Diretor de Vigilância Ambiental e Controle de Zoonoses. Este cargo inicialmente foi ocupado, mas posteriormente ficou vago e foi absorvido pelo Superintendente de Vigilância em Saúde, que passou a acumular as duas funções.

Consequentemente, os espaços colegiados entre a gestão e os trabalhadores da equipe de zoonoses também sofrem alterações, conforme esquematizado no Quadro 2, a seguir.

Quadro 2 - Mudanças nos espaços colegiados entre gestão e trabalhadores da equipe de zoonoses a partir de 2018

<b>ESPAÇOS COLEGIADOS (MUNICÍPIO)</b>	<b>ANTES DE 2018</b>	<b>DEPOIS DE 2018</b>
<b>REUNIÕES PARA ALINHAMENTO, TROCA DE INFORMAÇÕES E TOMADA DE DECISÕES</b>	Já menos frequentes desde 2016, mas ainda aconteciam periodicamente com gestores (diretor de zoonoses e chefias de endemias e animais domésticos), representação distrital (veterinários) e da UVZ (veterinários e biólogos). Em alguns casos presença dos supervisores dos distritos.	.GERAL: Pontualmente com participação da gestão/assessores e representantes dos distritos (supervisor geral/supervisor). A participação dos técnicos de nível superior (veterinários e biólogos) restrita apenas para a(s) referências(s) técnicas(s) responsável(is) pelo programa ou pela ação contemplada na pauta da reunião. .EQUIPE TÉCNICA: Pontualmente conforme convocação da gestão

Fonte: Elaborado pela autora

Antes do ano 2018 os espaços colegiados entre gestores e trabalhadores da equipe de zoonoses, para alinhamento, troca de informações e tomada de decisões, aconteciam periodicamente e com maior frequência e representatividade quando comparados ao período posterior.

## **4.2 Etapas da intervenção**

### *4.2.1 Identificar as necessidades informacionais*

Para Roza e Santos (2018) existem duas estratégias para decidir sobre como disseminar as informações: devem ser divulgadas aos usuários ou buscadas pelos usuários. No primeiro caso, a decisão cabe aos provedores de informação, enquanto no segundo caso, considera-se que os profissionais estão mais aptos para definir quais são suas necessidades de informação. Também afirmam que uma combinação de ambas as estratégias é uma alternativa viável e interessante em várias situações.

Já Guterres (2014) ressalta a importância de buscar um ponto comum entre a necessidade de informação da organização e a expectativa do público interno. Partindo dessa perspectiva optou-se por realizar previamente uma consulta aos profissionais da equipe para identificar e delinear as necessidades informacionais mais relevantes por meio de uma metodologia simples e rápida que neste caso será uma enquete.

De acordo com Bernstein e Roitman (2016) enquete consiste em uma sondagem de opiniões e/ou percepções representativas de um grupo sobre um tema de interesse geral podendo contar com um número limitado de participantes ou ser extrapolado para um grupo maior. O que diferencia uma enquete de uma pesquisa são os objetivos e a metodologia aplicada, sendo que o rigor metodológico na enquete é menor, pois não há necessidade de separação dos participantes por faixas da população (sexo, idade, etc.) e a média das opiniões reflete apenas o parecer dos entrevistados. (BERNSTEIN; ROITMAN, 2016).

A enquete será realizada através de um questionário já elaborado no Google Forms (APÊNDICE A), contendo cinco (5) questões objetivas. Cada uma delas aborda um tipo de tema e oferece opções de conteúdos informacionais a serem identificados como de maior relevância pelos participantes. O questionário também foi contemplado com uma única questão aberta em que o participante poderá incluir alguma informação não listada nas questões objetivas. Todos os profissionais da equipe serão convidados a participar, mas a participação será voluntária e não haverá necessidade de identificação nominal, apenas da

categoria profissional. O questionário será distribuído através do envio do link de acesso via e-mail ou WhatsApp e ficará disponível na plataforma para preenchimento pelos profissionais durante cinco dias.

Os resultados obtidos serão exportados para planilha do Excel® onde serão consolidados e analisados quantitativamente. Será realizada análise de frequência simples das respostas, que serão classificadas em ordem decrescente.

As necessidades informacionais que apresentarem maior frequência no resultado da enquete serão priorizadas para serem contempladas no site, e para isso será necessário realizar a busca destas informações atualizadas nas diversas fontes existentes, tais como sites oficiais (Portal do Ministério da Saúde, Secretaria do Estado da Saúde, Portal da Prefeitura), manuais, profissionais da equipe, etc.

#### *4.2.2 Construção do Site*

Após a obtenção de todo o material informacional (procedimentos operacionais padrão - POP, legislação, Plano Municipal de Saúde, notas técnicas, manuais, impressos, outros) será iniciado o processo para criação do site.

Kanan e Miglioli (2014) entendem que um sistema de comunicação eficiente deve garantir agilidade na circulação dos dados, das informações e do conhecimento para que as decisões organizacionais sejam rápidas e de qualidade, e, para isso, é indispensável o suporte da tecnologia. Barbosa (2014) reconhece que a presença cada vez maior da internet, aliada ao desenvolvimento e utilização de redes corporativas informatizadas facilita o fluxo das informações, minimizando obstáculos tais como grandes distâncias geográficas e tempo restrito para envio ou acesso das mesmas.

Molino, Melo e Ribeiro (2017) apontam algumas vantagens e desvantagens para utilização de um site como ferramenta para comunicação. Dentre as vantagens cita: pouca limitação de espaço para inserção de informações; ferramenta dinâmica; simples e rápida formatação das informações; gratuito; e possibilita que a informação atinja número grande de pessoas. Dentre as desvantagens cita a necessidade de internet e a necessidade de dispositivo com acesso à internet.

Os termos site ou website se refere a sítio eletrônico e é definido no dicionário Aurélio (2008) como conjunto de documentos inter-relacionados, dispostos na Web em um endereço específico de acesso. Website é uma palavra que resulta da justaposição das palavras inglesas web (rede) e site (sítio, lugar).

O Google Sites® é uma ferramenta on-line que possibilita a criação de um site da web. Com ele é possível reunir rapidamente diversas informações em um só lugar, inclusive vídeos, agendas, apresentações, anexos e textos, e compartilhá-las com facilidade para a visualização, edição e downloads (PONTES, 2015).

O site a ser criado a partir deste projeto de intervenção será de acesso exclusivo para os membros da equipe de zoonoses e será criado na plataforma Google Sites® podendo ser incorporado ao site institucional da prefeitura.

Essa plataforma foi escolhida para a construção do site por ser uma ferramenta gratuita, de uso fácil e por permitir a interação com outras ferramentas do Google® (como o Drive e Agenda), o que possibilita a inserção e atualização rápida dos documentos e das informações. Possui também boa interação com dispositivos eletrônicos como celulares e tablets, o que facilita a disseminação das informações do site e a aceitação pelos profissionais (MOLINO; MELO; RIBEIRO, 2017).

Outro motivo da escolha dessa plataforma é a garantia da permanência do site como ferramenta de comunicação, mesmo diante da troca da gestão municipal, pois o acesso para ajustes e retroalimentação será de domínio da equipe gestora do site que para tanto, deverá ser composta por profissionais efetivos do setor.

#### *4.2.3 Organização e Classificação das Informações*

Com a plataforma escolhida e o material informacional disponível será então iniciada a etapa de organização e formatação, segundo uma lógica que facilite a localização e o entendimento das informações.

Roza e Santos (2018) ressaltam a importância do tratamento dado à informação no contexto do processo em que ela é produzida e disseminada nas organizações para que ela seja de fato utilizável. Ainda afirma que “a formatação e estruturação de informações, por sua vez, buscam o modo mais adequado de atribuir significado às informações, agregando-lhes contexto, um estilo específico e um meio de apresentação” (ROZA; SANTOS, 2018, p.6).

#### *4.2.4 Apresentação e lançamento do site*

Após a finalização da inserção das informações na plataforma, devidamente estruturadas e formatadas, será o momento de apresentá-lo aos profissionais e passar as instruções relacionadas ao acesso e utilização. Essa etapa será concretizada com a realização

de reunião de equipe e as sugestões que porventura surgirem serão avaliadas para possíveis ajustes.

O lançamento será concretizado logo que as adequações forem finalizadas através do compartilhamento do link de acesso para os profissionais, via e-mail ou WhatsApp.

#### *4.2.5 Alinhamento com a gestão do fluxo para retroalimentação do site (avaliação, monitoramento, ajustes, atualização, Feedback)*

Convém ressaltar que as etapas da proposta de intervenção não se encerrarão após a ativação do site, tendo em vista a importância de garantir a sua continuidade como ferramenta potencializadora da comunicação. Portanto, algumas atividades posteriores para gestão do site precisam ser muito bem planejadas e mensuradas (GUTERRES, 2014).

Nesta perspectiva, Roza e Santos (2018) enfatizam que a busca e a reunião das informações deverá ser permanente e contínua para garantir que a ferramenta de consulta seja frequentemente alimentada com material atualizado e confiável. Para Guterres (2014) a avaliação do processo de comunicação, junto ao público interno, necessita ser regular para que as ações sejam ajustadas periodicamente atendendo às expectativas dos profissionais. Ainda reforça a necessidade de definir um grupo de trabalho responsável pelas atividades do site que reúna integrantes de diferentes áreas e níveis hierárquicos, e a importância de estabelecer periodicidade para a publicação das informações para evitar que informações antigas continuem sendo veiculadas.

Considerando os aspectos supracitados, será necessário alinhar com a gestão uma equipe e um fluxo para retroalimentação do site, ou seja, para dar “feedback” e atualizar o conteúdo, à partir de avaliação com os usuários, a fim de mantê-lo pertinente às reais necessidades da equipe.

### **4.3 Desenvolvimento das etapas**

O desenvolvimento das etapas deste projeto será realizado em cinco meses no ano de 2021, conforme cronograma abaixo.

Quadro 3 - Cronograma

Fases da Intervenção	2021											
	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
<i>Identificar as necessidades informacionais</i>												
<i>Construção do Site</i>												
<i>Apresentação e lançamento do site</i>												
<i>Alinhamento com a gestão do fluxo para retroalimentação do site</i>												
<i>Retroalimentação do site *</i>												

\*A retroalimentação do site será permanente, portanto será mantida para os próximos anos de acordo com a periodicidade alinhada com a gestão.

Até o presente momento, o único custo direto previsto para execução deste projeto se refere à aquisição de um microcomputador para equipe gestora do site (APÊNCIDE B). O custo indireto será assumido pela instituição.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As inevitáveis e dinâmicas transformações nos processos de trabalho da saúde fazem-se necessárias tanto para atender as novas demandas geradas com a chegada de novos agravos e a reemergência de outros, quanto para incorporar novos equipamentos e ferramentas provenientes do avanço acelerado das tecnologias, aumentando a necessidade de maior eficiência e agilidade na troca de informações e conhecimentos entre os profissionais da equipe. Quando a comunicação ineficaz persistente entre os profissionais é um agravante e o desafio se torna maior.

O desenvolvimento de um site voltado para disseminar informações para os profissionais da equipe de zoonoses será uma boa estratégia para mitigar as falhas relacionadas ao fluxo de informações e potencializar uma das principais ferramentas do trabalho em equipe: a comunicação. Pretende-se facilitar o acesso às informações e garantir o fluxo de forma mais ampliada, o que possibilitará o alinhamento do conhecimento entre todos os profissionais da equipe e contribuirá com a otimização dos processos de trabalho. Ademais, espera-se maior motivação da equipe multiprofissional que conseqüentemente oferecerá um serviço mais qualificado e potente com respostas mais impactantes para a melhoria da saúde da população.

Entretanto, vale ressaltar que para fortalecer a comunicação não basta melhorar a disseminação de informações para torná-las comuns, paralelamente é necessário investir em um processo comunicativo mais horizontal, de mão dupla, que garanta espaços para diálogo e troca de conhecimento que possibilitem um trabalho em equipe mais colaborativo com maior integração multiprofissional e interdisciplinar o que culminará na prestação de um serviço mais assertivo.

## 6 REFERÊNCIAS

BARBOSA, A.N. **Mudanças geradas no cotidiano dos profissionais de saúde baseada na ferramenta de intranet para o gerenciamento de manutenção de aparelhos de biomédica**. 2014. 36 f. Projeto de pesquisa apresentado como pré-requisito parcial de conclusão do curso (Especialização em Informação Científica e Tecnológica em Saúde). FIOCRUZ / Grupo Hospitalar Conceição-GHC, Porto Alegre, 2014. Disponível em: <[https://www.arca.fiocruz.br/bitstream/icict/35116/2/alexandre\\_barbosa\\_icict\\_espec\\_2014.pdf](https://www.arca.fiocruz.br/bitstream/icict/35116/2/alexandre_barbosa_icict_espec_2014.pdf)>. Acesso em: 11 nov. 2020.

BASTOS, G.B.P. **Comunicação e Saúde - Utilizando recursos tecnológicos como estratégia para esclarecimento dos usuários do Sistema Único de Saúde**. 2010. 25 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Atenção Básica em Saúde da Família). NESCON /Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010. Disponível em: <<https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/2277.pdf>>. Acesso em: 11 nov. 2020.

BERNSTEIN, A.; ROITMAN, R. O que você precisa saber para realizar uma enquete. **Revista Educação Pública**, [S.l.], n. 29 mar. 2016. Disponível em: <<https://educacaopublica.cecierj.edu.br/artigos/16/7/o-que-voc-precisa-saber-para-realizar-uma-enquete>>. Acesso em: 02 out. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de Vigilância das Doenças Transmissíveis. **Manual de vigilância, prevenção e controle de zoonoses: normas técnicas e operacionais**. Brasília, DF, 2016. 121 p. Disponível em: <[https://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/manual\\_vigilancia\\_prevencao\\_controle\\_zoonoses.pdf](https://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/manual_vigilancia_prevencao_controle_zoonoses.pdf)>. Acesso em: 11/nov. 2020

CARDOSO, O. O. Comunicação empresarial versus comunicação organizacional: novos desafios teóricos. **RAP**, Rio de Janeiro, v. 40, n. 6, nov./dez. 2006. p. 1123-1144. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/rap/v40n6/10.pdf>>. Acesso em: 11 nov. 2020.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. Tradução Bernadette Siqueira Abrão. [s.n.], São Paulo: Futura, 1998. 316p. Disponível em: <<https://ppgic.files.wordpress.com/2018/07/davenport-t-h-2002.pdf>>. Acesso em: 11 nov. 2020.

FARIA, H.P. et al. **Processo de trabalho em saúde**. 2. ed. Belo Horizonte: Nescon/ Universidade Federal de Minas Gerais, Coopmed, 2009. 68p. Disponível em: <<https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/1790.pdf>>. Acesso em: 11 nov. 2020.

FERREIRA, A. B. H. **Mini Aurélio: o minidicionário da língua portuguesa**. 7. ed. Curitiba: Positivo, 2008.

GREEFE, A. C.; FREITAS, M. C. D. Fluxo enxuto de informação: um novo conceito. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 17, n. 1, jan./mar. 2012. p. 37-55. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/pci/v17n1/a03v17n1.pdf>>. Acesso em: 11 nov. 2020.



GUTERRES, C. S. **Informar é fundamental e comunicar é estratégia organizacional: uma análise do portal de gestão de pessoas da Coordenadoria Regional de Saúde Centro-Oeste**. 2014. 21 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização Gestão de Pessoas) -FGV, São Paulo, 2014. Disponível em: <<http://docs.bvsalud.org/biblioref/sms-sp/2014/sms-9108/sms-9108-5972.pdf>>. Acesso em: 11 nov. 2020.

KANAN, L. A.; MIGLIOLI, D. C. Comunicação organizacional: estudo desse fenômeno numa indústria madeireira de Santa Catarina. **Psicol. Argum.**, Curitiba, v. 32, n. 79, out./dez. 2014. p. 27-38. Disponível em: <<http://www2.pucpr.br/reol/pb/index.php/pa?dd1=14794&dd99=view&dd98=pb>>. Acesso em: 11 nov. 2020.

LAGATTA, I.M. **Influência da Comunicação e do Desenho do Trabalho na Efetividade das Equipes**. Dissertação apresentada ao programa de pós-graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações, como requisito parcial à obtenção do grau de mestre. Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2020. Disponível em: <[https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/38577/1/2020\\_IngridMendesLagatta.pdf](https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/38577/1/2020_IngridMendesLagatta.pdf)>. Acesso em: 11 nov. 2020.

MANZO, B. F.; BRITO, M. J. M; ALVES, M. Influência da comunicação no processo de acreditação hospitalar. **Rev. Brasileira Enfermagem**, Brasília, v. 66, n. 1, jan./fev. 2013. p. 46-51. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/reben/v66n1/v66n1a07.pdf>>. Acesso em: 11 nov. 2020.

MARTINO, L. C. **Teorias da comunicação: conceitos, escolas e tendências**. Organizadores: Antonio Hohlfeldt, Luiz C. Martino, Vera Veiga França. 11. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001. 309 p. Disponível em: <[https://issuu.com/hallanavitoria/docs/teorias\\_da\\_comunica\\_\\_\\_o\\_conceitos\\_](https://issuu.com/hallanavitoria/docs/teorias_da_comunica___o_conceitos_)>. Acesso em: 11 nov. 2020.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à comunicação**. 5. ed. rev. ampl. São Paulo: Atlas, 2000. 546 p. Disponível em: <[http://ftp.demec.ufpr.br/disciplinas/EngMec\\_NOTURNO/TM038/2013-1/Livro\\_-\\_Introdu%E7%E3o\\_%E0%A0\\_Administra%E7%E3o\\_-\\_Antonio\\_Cesar\\_Amaru\\_Maximiano\\_-\\_%B0Ed.pdf](http://ftp.demec.ufpr.br/disciplinas/EngMec_NOTURNO/TM038/2013-1/Livro_-_Introdu%E7%E3o_%E0%A0_Administra%E7%E3o_-_Antonio_Cesar_Amaru_Maximiano_-_%B0Ed.pdf)>. Acesso em: 11 nov. 2020.

MOLINO, C.G.R.C.; MELO, D.O.; RIBEIRO, E. A criação de sítio para disseminar informações sobre medicamentos no SUS: um relato de experiência. **Reciis – Revista Eletron. Comum. Inf. Inov. Saúde**, [S. l.], v. 11, n. 1, jan./mar. 2017. Disponível em: <<https://doi.org/10.29397/reciis.v11i1.1197>>. Acesso em: 12 out. 2020.

OLIVEIRA, V. C. **Comunicação, informação e ação social**. In: Brasil. Ministério da Saúde. Organização do cuidado a partir de problemas: uma alternativa metodológica para a atuação da Equipe de Saúde da Família. Brasília: OPAS, 2000. p. 65-74. Disponível em:<<https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/2187.pdf>>. Acesso em: 11 nov. 2020.

PEDUZZI, M. **Equipe multiprofissional de saúde: interface entre trabalho e interação**. 1998. 254 f. Tese apresentada ao programa de pós-graduação (Doutorado em Saúde Coletiva) - Faculdade de Ciências Médicas, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 1998.

Disponível em: <<http://repositorio.unicamp.br/jspui/handle/REPOSIP/310392>>. Acesso em 11 nov. 2020.

PEDUZZI, M. Equipe multiprofissional de saúde: conceito e tipologia. **Rev. Saúde Pública**, São Paulo, v. 35, n. 1, 2001. p. 103-109. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/rsp/v35n1/4144.pdf>>. Acesso em: 11 nov. 2020.

PEDUZZI, M. Trabalho em equipe. In: PEREIRA, I. B.; LIMA, J. C. F. (org.). **Dicionário da Educação Profissional em Saúde**. 2.ed. rev. ampl. Rio de Janeiro: Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio, Fundação Oswaldo Cruz, 2008. p. 419-426. Disponível em: <<http://www.epsjv.fiocruz.br/sites/default/files/143.pdf>>. Acesso em 11 nov. 2020.

PEDUZZI, M.; SCHRAUBER, L.B. Processo de trabalho em saúde. In: PEREIRA, I. B.; LIMA, J. C. F. (org.). **Dicionário da Educação Profissional em Saúde**. 2.ed. rev. ampl. Rio de Janeiro: Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio, Fundação Oswaldo Cruz, 2008. p. 320-328. Disponível em: <<http://www.epsjv.fiocruz.br/sites/default/files/143.pdf>>. Acesso em 11 nov. 2020.

PEDUZZI, M.; et al. Trabalho em equipe, prática e educação interprofissional. In: **Clínica médica: atuação da clínica médica**, sinais e sintomas de natureza sistêmica, medicina preventiva, saúde da mulher, envelhecimento e geriatria. Barueri: Manole, v. 1. 2016. p. 171-179. Disponível em: <[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3011330/mod\\_resource/content/1/Trabalho%20em%20equipe.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3011330/mod_resource/content/1/Trabalho%20em%20equipe.pdf)>. Acesso em: 11 nov. 2020.

PEDUZZI, M. et al. Trabalho em equipe: uma revisita ao conceito e a seus desdobramentos no trabalho interprofissional. **Trab. educ. saúde**, v.18, s.1, Rio de Janeiro,2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00246>>. Acesso em 9 nov. 2020.

PIMENTA, R. B.; LIMA, I. A.; DERGINT, D. E. A. Comunicação eficaz: competência gerencial estratégica na condução de equipes de projetos. **Revista Gestão Industrial**, [S.l.], v. 1, n. 3, 2005. p. 49-58. Disponível em: <<https://periodicos.utfpr.edu.br/revistagi/article/view/153/149>>. Acesso em:11 nov. 2020.

PONTES, A. D. A. **Google Sites: uma contribuição para o letramento digital na prática docente**. 2015. 80 f. Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do título (Mestrado em Linguística e Ensino). Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015. Disponível em: <<https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/8461/2/arquivototal.pdf>>. Acesso em: 11 nov. 2020.

PREVIATO, G. F.; BALDISSERA, V. D. A. A comunicação na perspectiva dialógica da prática interprofissional colaborativa em saúde na Atenção Primária à Saúde. **Interface comunicação, saúde e educação**. Botucatu, SP, vol. 22, supl. 2, 2018. p. 1535-1547. Disponível em: <[https://pdfs.semanticscholar.org/1524/bd95153fb4c3a2b3986af07e48bf8762bf68.pdf?\\_ga=2.152719929.1235189272.1605128393-794179957.1605128393](https://pdfs.semanticscholar.org/1524/bd95153fb4c3a2b3986af07e48bf8762bf68.pdf?_ga=2.152719929.1235189272.1605128393-794179957.1605128393)>. Acesso em 11 nov. 2020.

ROZA, R. H.; SANTOS, R. N. M. D. Produção e disseminação de informação em um centro de pesquisa de referência na América Latina\*. **Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud (Cuba)**, v. 29, n. 3, 2018. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/74182>>. Acesso em: 9 nov. 2020.

SILVA, L.G.A.; GRANETTO, S.Z. Gestão de equipes na saúde: estudo de caso em uma empresa em Araguaina-TO. **J Business Techn**, [S.l.], v.9, n. 1, 2019. p.65-78. Disponível em: <<http://revistas.faculdefacit.edu.br/index.php/JNT/article/view/397/332>>. Acesso em: 11 nov. 2020.

## APENDICES

### Apêndice A – Enquete

#### ENQUETE

Esta enquete visa levantar quais informações e dados são importantes para melhoria dos processos de trabalho da equipe multiprofissional do setor de zoonoses para serem divulgadas em um site específico para os profissionais dessa equipe. Dê sua contribuição respondendo a enquete a seguir sem identificar-se!

**1) Marque sua função.**

- ACE
- Administrativo
- Supervisor
- Supervisor Geral
- Técnico de Nível Superior
- Gestor

**2) Para a construção de site exclusivo dos colaboradores da zoonoses com o objetivo de tornar a comunicação mais eficaz e facilitar o fluxo de informações, o que você considera que esse site deve conter?**

**(Em cada questão, marque todas as alternativas que você considera importantes)**

**A. Informações Institucionais:**

- Apresentação do Setor
- Estrutura Organizacional (Organograma)
- Unidades de Atendimento (Horário de Funcionamento / Endereço / Contato)
- Território (Mapa)
- Calendário das atividades programadas

**B. Informações Administrativas:**

- POP's (Procedimento Operacional Padrão)
- Protocolos
- Notas Técnicas (Municipais/Estaduais/Federais)
- Manuais Técnicos
- Plano Municipal de Saúde
- Pactos
- Legislação (Decretos, Portarias, Instruções Normativas)
- Impressos importantes

**C. Informações Técnicas**

- Arboviroses / Ovitrapas (Dengue, Zika, Chikungunhya, Febre Amarela)
- Leishmaniose Visceral
- Raiva / Morcegos
- Febre Maculosa
- Chagas
- Escorpiões
- Aranhas
- Roedores / Leptospirose
- Pombos
- Esporotricose
- Leishmaniose Tegumentar Americana
- Guarda Responsável
- Doenças Emergentes transmitidas por animais

**D. Informações para planejamento e avaliação das atividades**

- Consolidados Mensais das Atividades
- Dados distritais e municipais atualizados (relacionados às atividades do setor)
- Metas a serem alcançadas
- Resultados Obtidos

**E. Comunicação**

- Notícias
- Agenda de Eventos (Capacitações, Cursos, Seminários, Reuniões, etc.)
- Telefones Úteis

**F. Outras informações não listadas acima (Acréscete abaixo).**

---

---

---

---

### Apêndice B – Orçamento

<b>Especificação do Material</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Preço Unitário</b>	<b>Preço Total</b>
<b>Bem de Consumo - Equipamento</b>			
Micro computador “desktop all in one” com Sistema operacional Windows®	1	5.000,00	5.000,00
<b>Subtotal</b>			5.000,00
<b>Material de Consumo</b>			
Pacote de programas Microsoft Office®	1	500,00	500,00
<b>Subtotal</b>			500,00
<b>TOTAL</b>			<b>5.500,00</b>