

UM OLHAR SOBRE AS PRÁTICAS CULTURAIS E A COMUNICAÇÃO NA ÁREA DE SAÚDE: ESTUDO DE CASO DE UMA ENFERMEIRA ATUANDO COMO DIRETORA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

A Glimpse at the Cultural and Communication Practices in Health Area: a Case Study of a Nurse Working as a Director of Hospital Services¹

Recibido: 04 de Enero 2014

Aprobado: 17 de Mayo 2014

Ricardo Shitsuka
Universidade Federal de Itajubá - UNIFEI
Brasil
ricardoshitsuka@unifei.edu.br



Professor adjunto e pesquisador na UNIFEI. Tutor de EAD no PIGEAD/LANTE/UFF – Universidade Federal Fluminense. Avaliador de cursos para o INPEP/MEC – Ministério da Educação. Professor voluntário no cursinho da UNIFEI preparatório para o ENEM. Doutor em Ensino de Ciências pela Universidade Cruzeiro do Sul. Mestre e graduado em Engenharia pela Escola Politécnica da Universidade de São Paulo.

Dorlivete Moreira Shitsuka
Centro Universitário Claretiano e UNIESP
Brasil
dorlivete@uol.com.br



Professora na FMU, no Claretiano e na UNIESP. É tutora de EAD no PIGEAD/LANTE/UFF. É autora e coautora de obras. Mestre em Ensino de Ciências pela Universidade Cruzeiro do Sul. Especialista em Sistemas de Informação, em Informática em Educação, e em Redes de Computadores pela Universidade Federal de Lavras - UFLA. Graduada em Biblioteconomia e Documentação pela Universidade Federal do Espírito Santo. Graduada em Informática e graduanda em Pedagogia pelo Claretiano.



Rabbith Ive Carolina Shitsuka Risemberg
Universidad Federal Fluminense – UFF.
Estados Unidos
rabbith.ive@gmail.com

Graduada em Comunicação Social – Publicidade pela Universidade Presbiteriana Mackenzie. Graduada em Moda pela Fundação Armando Alvares Penteado – FAAP. Graduada em Odontologia pela Universidade Nove de Julho - UNINOVE. Especialista em Design Instrucional pela UNIFEI. Mestre pela Universidade Cruzeiro do Sul. Atua como tutora de EAD para o PIGEAD/LANTE/UFF. Mora em Los Angeles e é autora de livros publicados nos EUA e Brasil.

¹ Una Mirada en las Prácticas Culturales y la Comunicación en el Sector de la Salud: un Estudio de Caso de una Enfermera Actuando como Director de los Servicios Hospitalarios

Resumen:

Los profesionales de la salud se integra orígenes diversos y complementarios, tales como médicos, enfermeras, dentistas, farmacéuticos, fisioterapeutas, científicos biomédicos, biólogos y técnicos también varias modalidades. En Brasil, se estima que hay un déficit de al menos 350.000 enfermeras y la relación actual sería la mitad de una enfermera por cada médico, un hecho que por sí solo ya demuestra la desproporcionalidad (COFEN 2012). A menudo, el profesional de la medicina, puede ser la profesión más antigua, o ser responsable para el diagnóstico y tratamiento de la prescripción, se considera superior en comparación con otras profesiones como la cultura en el cuidado de la salud. Este trabajo tiene como objetivo presentar el estudio de caso de una enfermera que se desempeña como director de una unidad de salud del estado en el que cuenta con 50 empleados de diversas profesiones de la salud. Se realizó una investigación cualitativa, en vista de la necesidad de comunicación con los profesionales de diferentes orígenes, maletín profesional tuvo que manejar varias situaciones de comunicación que se estudian en la investigación. Los resultados indican que, en general, no hubo diferencia en la necesidad de tratamiento como profesionales, y sólo en algunos casos se tardó más es necesario negociar para desarrollar habilidades de comunicación para hacer frente a personal de más edad y con experiencia, también en relación sólo algunos médicos diferencian comunicación era necesario.

Palabras-clave: Cultura, Practicas culturales, Comunicación, Comunicación en los profesionales de la salud, Comunicación en La Gestión Hospitalaria.

Abstract

The health professionals integrates diverse and complementary backgrounds such as doctors, nurses, dentists, pharmacists, physical therapists, biomedical scientists, biologists and technicians also several modalities. In Brazil, it is estimated that there is a deficit of at least 350,000 nurses and the current ratio would be half a nurse for every doctor, a fact that by itself already shows disproportionality (COFEN 2012). Often the medical professional, may be the oldest profession, or be responsible for the diagnosis and prescription treatment, is considered superior compared to other professions as the culture in health care. This paper aims to present the case study of a nurse who serves as director of a state health unit in which has 50 employees of various professions in health. We conducted qualitative research, in view of the need for communication with professionals from many different backgrounds, professional case had to handle various communication situations that are studied in the research. The results indicate that, in general, there was no difference in the need for treatment as professionals, and only in some cases it took more trading is necessary to develop communication skills to deal with older and experienced staff, also in relation just some physicians differentiated communication was necessary.

Keywords: Culture, Cultural practices, Communication, Health professionals, Communication on hospital management.

Resumo

A área de saúde integra profissionais de formações diversas e complementares como é o caso de médicos, enfermeiros, cirurgiões dentistas, farmacêuticos, fisioterapeutas, biomédicos, biólogos e também os técnicos de diversas modalidades. No Brasil, estima-se que haja um déficit de pelo menos 350 mil enfermeiros e que a relação atual seria de meio enfermeiro para cada médico, fato que por si já mostra a desproporcionalidade (COFEN, 2012). Muitas vezes o profissional de medicina, talvez pela profissão ser mais antiga, ou por ser o responsável pelo diagnóstico e prescrição do tratamento, é considerado como superior em relação às outras profissões da conforme a cultura na área de saúde. O presente trabalho tem como objetivo, apresentar o estudo de caso de uma enfermeira que atua como diretora de uma unidade de saúde estadual na qual conta com 50 funcionários de várias profissões da área de saúde. Realizou-se a pesquisa qualitativa, tendo em vista a necessidade de comunicação com profissionais de várias formações diferentes, a profissional do caso teve que lidar com situações de comunicação diversas que são estudadas na pesquisa. Os resultados indicam que, em geral, não se observou a necessidade de diferença no tratamento conforme os profissionais, e somente em alguns casos foi preciso mais negociação é necessário o desenvolvimento de habilidades de comunicação para lidar com funcionários mais antigos e experientes, também em relação a poucos médicos foi necessário alguma comunicação diferenciada.

Palavras-chave: Práticas culturais, Comunicação, Profissionais da saúde, Comunicação em gestão hospitalar.

Introdução

Os serviços de área de saúde estão entre os mais importantes para a vida saudável das pessoas. Nesta área há a formação e o trabalho dos profissionais voltados para o conhecimento das doenças, a identificação e o emprego das terapias para que se alcance o estado de saúde. Os profissionais, incluem médicos, enfermeiros, cirurgiões dentistas, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais e muitos outros.

Sabe-se que há a falta de médicos e de enfermeiros no Brasil: há a relação de 0,9 enfermeiras para cada 1000 pessoas, estima-se que haja um déficit de pelo menos 350 mil enfermeiros e que a relação atual seria de meio enfermeiro para cada médico, fato que por si só já mostra a desproporcionalidade (COFEN, 2012).

Muitas vezes o profissional de medicina, talvez pelo fato da sua profissão ser mais antiga, ou por contar com a prerrogativa do Direito em ser o responsável pelo diagnóstico e prescrição do tratamento, é considerado por muitos, como sendo superior em relação às outras profissões conforme a cultura na área de saúde. Esse fato, associado à condição da falta de profissionais de enfermagem de nível superior, cria alguma coisa que popularmente se diz “tem muito cacique, mas pouco índio”. Torna-se difícil uma enfermeira atuar na direção de um hospital tendo que comandar entre outros profissionais os da medicina. Para que os serviços funcionem bem há a necessidade de uma boa comunicação nas esferas administrativas e de saúde.

O presente trabalho tem o objetivo de apresentar o estudo de caso de uma enfermeira que atuou e atua na direção de serviços da área de saúde e se comunica nas esferas administrativa e hospitalar com diversos outros profissionais dentro da cultura da área de saúde.

Nas linhas seguintes, se apresentam os itens: a cultura na área de saúde onde se verifica o comportamento dos profissionais e dos pacientes, a seguir trabalha-se a metodologia selecionada para se desenvolver o trabalho que foi a do estudo de caso. Posteriormente, apresentam-se os resultados e as discussões sobre os mesmos chegando às considerações finais. Para se entender a cultura na área de saúde é preciso se iniciar o estudo com o entendimento do conceito de saúde.

1. A cultura na área de saúde

Saúde para a Organização Mundial de Saúde – OMS é um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não apenas pela ausência de doenças ou enfermidades, mas carece de um olhar centrado para a humanização e para escuta, observando o indivíduo na sua singularidade e no contexto real em que vive (Dalmolin et al, 2011).

Os profissionais de saúde estão ampliando seu conceito sobre saúde, incluindo olhares que permitem que se atenda melhor às necessidades da sociedade. Um dos olhares sobre a questão da saúde e da doença é sob a perspectiva antropológica. Nesta perspectiva, o universo sócio-cultural do doente é visto não mais como obstáculo maior à efetividade das práticas terapêuticas, e sim como um contexto onde se enraízam as concepções sobre as doenças, as explicações fornecidas e os comportamentos diante delas.

Os estudos sob perspectivas das áreas sociais do conhecimento humano possibilitam desvelar as relações entre os modelos de prática, que suportam a organização dos serviços, programas de prevenção, intervenções terapêuticas, e modelos culturais de usuários. A partir da análise destes aspectos e da efetividade das intervenções realizadas pelos profissionais, podem-se melhorar os trabalhos relacionados à saúde humana (Uchôa; Vidal, 1994, Bastos, 2001, Marroni, 2007, Santos, 2007, Azize, 2013. Tais estudos sobre comportamentos e aspectos sociais e culturais de pacientes, profissionais e organização dos serviços na área de saúde são importantes, pois enriquecem o conhecimento dos profissionais e ajuda a melhorar os atendimentos, tratamentos e terapias que podem se tornar mais humanizadas e são importantes para os gestores dos processos de gestão que ocorrem na área de saúde.

A gestão pública da área de saúde é complexa, exige do gestor que este esteja se aperfeiçoando e se atualizando continuamente, que conheça a cultura da sua organização, que trabalhe com transparência, ética e saiba lidar com o dinheiro público, os diversos grupos que compõe o universo do ambiente que está sendo gerenciado e saiba lidar com os mesmos para a busca da qualidade dos serviços de saúde que a sociedade exige (Macedo; Carvalho; Coutinho, 2008).

Além das complexidades mencionadas, o gestor também tem que lidar com a questão da comunicação para com os funcionários, para com o público externo, para com autoridades e acaba por ter que lidar em várias esferas de comunicação. Uma questão interna, por exemplo, é o

uso de uniformes. A vestimenta utilizada pelos profissionais esta associada a um conjunto de conceitos, afirmações e explicações, reproduz e é reproduzida pelas ideologias originadas no contexto das práticas sociais, internas e externas a ela (Silva; Padilha; Borenstein, 2002).

O gestor no seu trabalho tem que zelar pela imagem que o público tem em relação à sua unidade de saúde. O uso de uniformes pode levar às pessoas a imagem de organização, status ou posição social, profissionalismo e há uma comunicação envolvida simbólica envolvida no uso desses recursos. Nem todos funcionários gostam de usar uniformes, ou vestimentas profissionais pois segundo os mesmos isso afeta a sua individualidade.

As roupas profissionais podem definir os papéis sociais das pessoas, pois são objetos que são símbolos ou elementos culturais que ganham em representatividade nas relações organizacionais, por exemplo, diferenciando os “doutores” dos outros funcionários (Bernard, 2003).

Existe uma forma de comunicação implícita nas mensagens orais ou escritas, nos gestos, nas vestimentas e nas ações dos profissionais.

2. Metodologia

A pesquisa é uma forma de se enxergar coisas que estão ocultas ou que podem ajudar a entender fenômenos sociais que ocorrem na sociedade. Outras vezes é a forma de se tentar enxergar o futuro.

A pesquisa social é bastante empregada nas ciências sociais. Neste tipo de pesquisa, utiliza-se predominantemente, a pesquisa qualitativa que pode ser trabalhada por meio de pesquisa exploratória, pesquisa etnográfica, pesquisa-ação ou pelo estudo de caso. Na pesquisa qualitativa o foco está nos processos vivenciados pelos sujeitos (Almeida, 2005, Queiroz et al., 2007, Lakatos; Marconi, 2007, Ludke; Andre, 2013).

No presente estudo realiza-se uma pesquisa social, qualitativa, na qual não se busca trabalhar números, aspectos quantitativos, estatísticas ou porcentagens e a busca é pelos aspectos observados em processos vivenciados em sujeitos.

Nesta pesquisa qualitativa se o estudo é realizado de modo focado em um tema específico em uma entidade ou fenômeno e procura-se aprofundar o estudo do mesmo, temos um estudo de caso (Almeida, 2005, Yin, 2010, Ludke; Andre, 2013).

Neste estudo procura-se realizar um estudo de caso de uma profissional de enfermagem que chefia equipes de saúde compostas por vários profissionais. Procurou-se desvelar no estudo a necessidade de comunicação diferenciada conforme as esferas de comunicação no ambiente profissional, associadas à cultura da área de saúde.

As observações do caso são transcritas e comentadas. O discurso social e as palavras fornecem indícios importantes para compreender o pensamento das pessoas (Bakhtin, 2000, Almeida, 2005). Nestes realiza-se um estudo da análise do discurso.

3. O caso e as discussões

O presente estudo se realizou no segundo semestre do ano de 2013. Entrevistou-se a profissional enfermeira e transcreveram-se os dados que foram comentados em seguida.

Foram feitas as seguintes perguntas:

1) Qual a sua graduação, experiência e trabalho atual?

R) Sou graduada Bacharel em Enfermagem desde 1987, e dessa época até hoje trabalho em gestão de clínicas e hospitais, tenho pós-graduações em: gestão hospitalar, gestão de recursos humanos, gestão financeira e orçamentária e em direito relacionado à área de saúde e vários cursos de aperfeiçoamento e jornadas na área de enfermagem. Atualmente atuo como diretora numa unidade hospitalar e comando 50 funcionários.

COMENTÁRIO:

A profissional que está sendo entrevistada mostrou-se atualizada, possui muita experiência e dinamismo. Atualmente está com aproximadamente 50 anos de idade e quase 30 anos de experiência em sua área de formação. Tendo atuado na gestão de unidades de saúde tudo indica que ela aprendeu a lidar com a gestão das pessoas tanto na teoria quanto na prática. Verifica-se que ao longo de sua carreira, ela se preocupou em estudar cursos de pós-graduação com vieses das outras áreas de conhecimento que teria que lidar procurando desta forma também conhecer a cultura de outras áreas de atuação como é o caso das áreas de gestão de pessoas, finanças, direito que estão relacionadas às ciências sociais aplicadas e desta forma, a profissional procura entender as formas de trabalho com as pessoa de diversos segmentos aproximando a área da saúde das outras áreas de conhecimentos como consideram Uchoa, Vidal, Marroni e Azize

quando levam em conta o universo sócio-cultural relacionado à área de saúde, tanto para o trabalho com outros profissionais como também com os pacientes, seus familiares a comunidade. A forma de atualização da profissional considera não só sua área da formação original de modo estanque, mas sim que é preciso ter um conhecimento mais amplo para lidar com pessoas de outras esferas de comunicação. Este fato também está de acordo com as colocações de Macedo e Macedo, Carvalho e Coutinho, pois a diretora procura atuar de acordo com as formas mais aceitas para a gestão pública hospitalar.

2) No emprego atual que tipos de profissionais você gerencia? De que nível de estudos? Ou com que pessoas ou esferas de comunicação você tem que lidar?

R) Trabalho dentro da área hospitalar na esfera da saúde com médicos de várias especialidades, enfermeiros de nível superior e técnicos de enfermagem do nível médio, técnicos de raios-x, técnicos de análise clínica e vários auxiliares de enfermagem. Na parte administrativa ou esfera administrativa: advogados, administradores, contadores de nível superior e tecnólogo em análise e desenvolvimento de sistemas. No nível médio dos técnicos administrativos há os técnicos administrativos, técnico de informática e rede. Há ainda o pessoal da segurança, os motoristas, o pessoal de manutenção de equipamentos médicos e de manutenção predial. Além dos profissionais mencionados há também os estagiários, pacientes de faixa etária ampla, familiares, comunidade e na esfera pública há a comunidade, as autoridades públicas, delegados, juízes e pessoal das escolas e instituições religiosas da região.

COMENTÁRIO:

No seu ambiente profissional, a diretora tem que lidar com pessoas de diversos níveis profissionais e formações diferentes, a faixa etária dos funcionários varia entre 18 a 60 anos. Tudo leva a crer que essa profissional possui grande habilidade de comunicação nas diversas esferas, pois se observa o carinho e respeito e atenção com que os funcionários tratavam a mesma. A comunicação eficiente e bem sucedida com pessoas com diferentes níveis sociais, culturais e econômicos não é uma relativamente complexa. De modo geral, em todos os segmentos as pessoas elogiam a facilidade de comunicação e a atuação democrática e participativa adotada pela diretora. Por ser uma pessoa relativamente jovem, e com boa formação, apresenta características do dinamismo, comunicação e atuação junto à diversidade de

profissional nas esferas de atuação. A boa comunicação ajuda a diminuir as tensões e minimizar as diferenças, e desta forma, ela contribui para se alcançar um melhor nível de saúde, como considera Damolin em relação ao conceito mais amplo de saúde enunciado pela OMS. Verifica-se que entre os profissionais da área hospitalar e, por conseguinte, dos pacientes há um ambiente mais tranquilo, respeitoso, feliz e contagiante. Em grande parte, pode-se atribuir isso à boa comunicação e modo de atuação da direção da instituição. A seguir, verifica-se a forma de comunicação em relação a alguns segmentos diferentes.

3) Você pode citar um exemplo de atuação na comunicação dos funcionários com o público?

R) Assim que cheguei ao meu local de trabalho atual, uma das primeiras coisas que constatei foi que a comunicação visual era muito pobre. Reuni os funcionários para me apresentar e conversar com os mesmos e conhecê-los. Posteriormente, pedi que dessem sugestões para melhorar suas condições de trabalho. Ouvi suas colocações e distribuí responsabilidades de modo participativo. Como resultado dessa forma de trabalho, mandei instalar sinalizações nas portas, no chão e setas indicativas das diversas áreas. Também pedi sugestões com relação aos uniformes e cursos que os funcionários gostariam de participar para sua atualização profissional. Em relação aos uniformes, a maioria gostou, porém nem todos receberam bem os mesmos.

COMENTÁRIO:

A diretora, ao que tudo indica, trabalha com uma forma de gestão participativa na qual divide responsabilidades e tarefas com os funcionários. Este fato pode ser verificado quando a mesma procura ouvir a opinião dos funcionários e designa alguns dos mesmos para trabalhar em cima do problema. Em suas atuações trabalhou com a comunicação visual e sinalização e este tipo de comunicação, ao que tudo leva a crer, facilitou tanto o trabalho dos funcionários novos quanto a localização dos pacientes e seus familiares dentro das instalações. Com relação aos uniformes, Silva, Padilha, Borenstein e Bernard já alertavam para o fato das mesmas diferenciarem as pessoas fornecendo um ar mais profissional. Embora nem todos considerem desta forma.

4) Como você realiza a comunicação com seus funcionários? Você faz comunicação diferenciada para os diversos níveis de profissionais?

R) Existe uma diferença de cultura entre vários segmentos da organização. Enquanto a comunicação para o pessoal administrativo ocorre mais de forma escrita. A comunicação com outros setores pode ser menos formal. Em relação aos médicos e outros profissionais, procuro tratar todos com igualdade e praticar a comunicação sem diferenças. Na prática, ocorre que alguns funcionários mais antigos dão sinais de resistência em relação às mudanças, por exemplo, na questão dos uniformes. Este fato também ocorre com os médicos mais antigos. Os mais novos seguem as orientações sem dificuldades.

COMENTÁRIOS:

Como consideram Bakhtin e Almeida as palavras fornecem indícios importantes para se entender o pensamento das pessoas. A diretora observou que há uma diferença cultural do pessoal administrativo que ao que tudo indica, trabalha de modo mais burocrático em relação aos outros profissionais de outras áreas e esferas de comunicação.

O pessoal administrativo tem que trabalhar em cima de documentos os quais são numerados, arquivados e controlados. Administrar é a arte e a ciência de trabalhar com os recursos limitados de forma organizada, racional e que atenda aos interesses dos envolvidos, da melhor forma.

No caso dos médicos, ao contrário do que se supunha anteriormente, a diretora afirmou que não fazia comunicação diferenciada em relação aos mesmos e somente em poucos casos, de profissionais mais antigos, houve a necessidade de alguma comunicação particular e negociação. Os profissionais mesmo médicos, mais jovens não apresentavam esta característica. A segmentação era observada em relação aos funcionários mais antigos que, tudo leva a crer, possuíam alguma cultura ou regalias do passado e diante de novas situações se mostravam resistentes.

4. Considerações finais

A boa comunicação pode ajudar a desenvolver ambientes de confiança, respeito e que favorecem a saúde tanto dos funcionários quanto dos pacientes e comunidade.

O ambiente do estudo era composto por profissionais de vários níveis de formação escolar e de experiência.

O administrador hospitalar ou gestor de grupos sociais tem que desenvolver habilidades de comunicação.

A profissional do caso teve que lidar com situações de comunicação diversas que são estudadas na pesquisa. Como a profissional era uma pessoa com boa formação, experiente e participativa, identificou situações e necessidades e atuou de forma dinâmica nas diversas situações de comunicação.

Os resultados indicam que, em geral, não se observou a necessidade de diferença no tratamento conforme os profissionais. Somente em alguns casos de funcionários e médicos mais antigos foi preciso mais negociação e comunicação particular. Tudo leva a crer que os funcionários mais antigos possuíam hábitos e regalias formados ao longo do tempo e em administrações anteriores e por este motivo resistiam às mudanças.

Neste estudo de caso em particular, pensava-se inicialmente, que os médicos precisariam de alguma forma ou tipo diferenciado de comunicação e segundo a diretora, isso não ocorreu. De modo geral os funcionários administrativos exigem mais documentação e são treinados e disciplinados para isso.

As vestimentas também representam uma forma de comunicação importante, e diferenciam o profissional em relação aos pacientes. Observou-se que os funcionários ao utilizarem suas vestimentas profissionais, eram mais respeitados pelos pacientes e comunidade em geral.

Bibliografía

- Almeida, C. C. (2005). *Discurso do sujeito coletivo: reconstruindo a fala do “social”*. In: Valentim, M. P. (org). *Métodos qualitativos de pesquisa em ciência da informação*. São Paulo: Polis.
- Azize, R. L. (2013). *Doença e saúde: a antropologia pode contribuir?* Publicado no website *Antropologia*, edição n. 17. Disponível em: <<http://www.antropologia.com.br/colu/colu17.htm>>. Acesso em: 02 jan. 2014.
- Bakhtin, M. M. (2000). *Estética da criação verbal*. São Paulo: Martins Fontes.
- Bastos, M. A. R. (2001). *A temática cultura organizacional nos estudos na área da saúde e da enfermagem*. Publicado na *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, Ribeirão Preto, 9(4). Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692001000400012&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 02 Jan. 2014. <<http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692001000400012>>.
- Barnard, M. (2003). *Moda e Comunicação*. Tradução: Lucia Olinto. Rio de Janeiro: Rocco.
- COFEN. (2012). Brasil tem déficit de enfermeiros. Publicado em 2012, no website do Conselho Federal de Enfermagem – COFEN. Disponível em: <http://novo.portalcofen.gov.br/brasil-tem-deficit-de-enfermeiros_8486.html>. Acesso em: 01 jan. 2014.
- Dalmolin, B. B. et al.(2011). *Significados do conceito de saúde na perspectiva de docentes da área da saúde*. Esc. Anna Nery, Rio de Janeiro, v. 15, n. 2, June 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-81452011000200023&lng=en&nrm=iso>. access on 02 Jan. 2014. <<http://dx.doi.org/10.1590/S1414-81452011000200023>>.
- Lakatos, E. M.; Marconi, M. A.(2007). *Metodologia do trabalho científico*. 7.ed. São Paulo: Atlas.
- Lüdke, M.; André, M. E. D. A.(2013). *Pesquisa em educação: abordagens qualitativas*. São Paulo: EPU.

- Macedo, L. J. J.; Carvalho, J. B.; Coutinho, H. R. M. (2008). *O gestor em saúde no setor público*. Disponível em: <
<http://dsau.dgp.eb.mil.br/docs/O%20gestor%20em%20Sa%C3%BAde%20no%20setor%20p%C3%ABlico.pdf>>. Acesso em: 02 jan. 2014.
- Marroni, D. (2007). *A importância da antropologia na saúde*. *Saúde Coletiva*, v. 4, n. 16, jul-ago, p.103-18.
- Queiroz, D. T. et al. (2007). Observação participante na pesquisa qualitativa: conceitos e aplicações na área de saúde. *R Enferm UERJ*, Rio de Janeiro, v. 15, n. 2, abr/jun., p. 276-83.
- Santos, S. R. (2007). Cultura nas instituições de saúde e suas relações com a identidade individual. *Cogitare Enferm.* v.12, n.2, p.229-235, abr./jun.
- Silva, A.; Padilha, M.; Borenstein, M. (2002). Imagem e identidade profissional na construção do conhecimento em enfermagem. *Lat-am Enfermagem* v. 10, n.04, p. 586-95.
- Uchôa, E.; Vidal, J. M. (1994). Antropologia médica: elementos conceituais e metodológicos para uma abordagem da saúde e da doença. *Cad. Saúde Públ.*, Rio de Janeiro, v.10, n.4, p. 497-504, out/dez.,.
- Yin, R. K. (2010). *O estudo de caso*. Porto Alegre: Bookman.