

ARTIGOS DE REFLEXÃO

CONFLITO ORGANIZACIONAL: CONSIDERAÇÕES TEÓRICAS PARA SUBSIDIAR O GERENCIAMENTO EM ENFERMAGEM

Carla Aparecida Spagnol*
Solange L'Abbate**

RESUMO

O enfermeiro, ao desempenhar atividade de gerência nos serviços de saúde, atua como mediador de situações de conflito vivenciadas no ambiente de trabalho. O presente artigo tem o objetivo de apresentar uma análise reflexiva sobre a temática gestão de conflitos, com enfoque nos conflitos vivenciados pela equipe de enfermagem nas organizações de saúde, a partir da atuação do enfermeiro como coordenador da equipe e gerente da assistência de enfermagem. Ao se deparar com situações conflituosas, os enfermeiros, frequentemente, ignoram a existência desse fenômeno na equipe de enfermagem; já aqueles que buscam resolver os conflitos utilizam estratégias para amenizar a situação ou, ainda, punir os trabalhadores. A literatura evidencia que esse profissional, na maioria das vezes, apresenta dificuldades em lidar com essas situações de forma mais coletiva. Como considerações finais, destaca-se a importância de se investir na formação profissional e criar dispositivos para serem utilizados como espaços coletivos e permanentes de análise e reflexão das relações de trabalho e do agir profissional, contribuindo efetivamente para a explicitação dos conflitos inerentes às relações interpessoais no trabalho.

Palavras-chave: Gerência. Processos Grupais. Administração de Recursos Humanos.

INTRODUÇÃO

O conflito existe. Ele é inerente às relações sociais e está presente o tempo todo nos diversos aspectos da vida (familiares, sociais e organizacionais).

Segundo o dicionário Houaiss, o conflito significa uma “profunda falta de entendimento entre duas ou mais partes; choque; enfrentamento; discussão acalorada; altercação”^(1:797).

A partir da definição de conflito, pode-se pensar que esse é um fenômeno que cotidianamente vai invadir a agenda dos gestores nas organizações, pois são comportamentos observáveis e exigem tomada de decisão⁽²⁾.

Uma investigação realizada no Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerais aponta que as enfermeiras pesquisadas atuam como mediadoras de situações de conflito vivenciadas pela equipe de enfermagem, sendo constantemente chamadas para resolver ou dar respostas a essas situações; no entanto essas

profissionais declararam ter dificuldades, insegurança e pouco preparo para lidar com o conflito no contexto organizacional⁽³⁾.

Em outra pesquisa realizada em um hospital público localizado em Salvador-BA, as enfermeiras revelaram que não se sentem preparadas para atuar na gestão de pessoas, em vista de atitudes individuais de certos profissionais que se distanciam cada vez mais do espírito de equipe, da diversidade de condutas e de posicionamentos dos membros da equipe e da resistência de alguns trabalhadores em cumprir normas e determinações, o que desencadeia conflitos inter ou intraprofissionais no ambiente de trabalho⁽⁴⁾.

Estudos evidenciam o despreparo da maioria dos enfermeiros para lidar com situações de conflito relativas ao comportamento e relacionamento da equipe. Esses profissionais, ao se depararem com situações dessa natureza, frequentemente ignoram a existência desse fenômeno na equipe de enfermagem. Aqueles que buscam resolver os conflitos utilizam

*Enfermeira. Doutora em Saúde Coletiva. Professora da Área de Administração em Enfermagem da Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais. E-mail: spagnol@ufmg.br

**Socióloga. Doutora. Professora do Departamento de Medicina Preventiva e Social da Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Estadual de Campinas-UNICAMP. Pós-doutorado em Análise Institucional na Universidade de Paris VIII. E-mail: slabbate@fcm.unicamp.br

estratégias apenas para amenizar a situação ou, ainda, punir os trabalhadores^(3,5).

Ressalta-se que

há discrepâncias entre o que os líderes acreditam ser lidar com conflitos e como fazem isso. Boa parte acha que gerencia bem as divergências, mas a maioria dos colaboradores não concorda. Ou seja, os líderes ainda têm muito a aprender quando o assunto é gerenciamento de conflitos na equipe^(6,87).

Diante do fato de o enfermeiro atuar como mediador de conflitos nas organizações de saúde torna-se necessário aprofundar os conhecimentos acerca da questão da gestão de conflitos. Neste contexto, o presente artigo tem o objetivo de apresentar uma análise reflexiva sobre esse tema, com enfoque nos conflitos vivenciados pela equipe de enfermagem nas organizações de saúde, a partir da atuação do enfermeiro como coordenador da equipe e gerente da assistência de enfermagem.

Conflito organizacional: breve revisão de literatura

O que caracteriza uma situação de conflito são as divergências de percepção e de ideias entre as pessoas que se colocam em posições antagônicas, posições que são inevitáveis e necessárias à vida grupal⁽⁷⁾.

Sendo o conflito um fenômeno inerente às relações sociais e à vida organizacional, pode ter conotações positivas ou negativas, dependendo de como os gerentes lidam com essas situações^(7,8).

As situações de conflito contêm valor positivo quando são utilizadas como impulsionadoras do crescimento pessoal e organizacional, da inovação, bem como da produtividade, funcionando como um fator desencadeante de mudanças pessoais, grupais e organizacionais; mas se os conflitos não forem conduzidos adequadamente, podem tornar-se prejudiciais à organização do trabalho, interferindo de forma negativa na motivação e no rendimento dos trabalhadores.

No que diz respeito às causas que geram situações de conflito no ambiente de trabalho, as fontes mais comuns desse fenômeno são: problemas de comunicação; estrutura organizacional; disputa de papéis; escassez de recursos; mal-entendidos no ambiente de trabalho; diferenciação de tarefas; alta rotatividade; compromisso individual nas

organizações; falta de confiança e desvalorização do trabalho entre os membros da equipe^(6,8-9).

Com base no referencial teórico escolhido, os conflitos organizacionais existentes se classificam em três categorias: intrapessoais, interpessoais e intergrupais⁽⁸⁾. O conflito intrapessoal ocorre no âmbito individual, envolvendo valores ou desejos contraditórios. Uma pessoa vivencia um conflito interior, quando, por exemplo, põe em xeque a opção que fez por determinada profissão, ou ainda, se um gerente necessita tomar uma decisão que vai contra os seus princípios. Em relação ao conflito interpessoal, esse ocorre quando duas ou mais pessoas possuem valores, crenças e metas diferentes. Por fim, o conflito intergrupar acontece entre dois ou mais grupos de pessoas, departamentos ou organizações. Como exemplo dessa categoria de conflitos podem-se citar as desavenças entre dois setores de um hospital: a lavanderia e a central de material esterilizado, que são interdependentes, mas possuem funções diferentes⁽⁸⁾.

Além dos conflitos manifestos e observáveis, é preciso também ficar atento aos conflitos encobertos, caracterizados pelos ruídos velados que circulam pelos corredores da organização. Conforme o modelo de gestão adotado, esse tipo de conflito não consegue fazer parte da agenda dos gestores, pois são ruídos institucionais a que a direção, na maioria das vezes, deixa de levar em conta para não ter que enfrentar as relações de poder cristalizadas e instituídas no contexto organizacional⁽²⁾.

Essas relações de poder geram intrigas entre os profissionais, causando atitudes de submissão e vários sentimentos como raiva e medo, por exemplo, que podem provocar diversas situações de conflito, explícitas ou latentes, as quais necessitam ser analisadas e administradas pela equipe de trabalho.

Os indivíduos que ocupam um cargo de gerência, além de lidar com seus próprios conflitos, ainda devem atuar como mediadores das relações conflituosas da sua equipe, para facilitar a resolução dessas situações no cotidiano⁽⁸⁾.

O processo de mediação deve ser aplicado com efetividade às situações conflituosas, a fim de se encontrar a solução mais adequada. O

mediador, ao utilizar uma estratégia de resolução de conflito, necessita seguir alguns princípios: ter credibilidade, ser imparcial, apresentar conhecimento da situação, ser leal e flexível nas atitudes, ter clareza na linguagem e apresentar confidencialidade⁽⁶⁾.

Para lidar com as situações de conflito organizacional os gerentes dispõem de várias estratégias de resolução. O quadro a seguir tem a finalidade de apresentar algumas dessas estratégias que foram sintetizadas e apresentadas por Spagnol⁽³⁾.

ESTRATÉGIAS	CONCEITOS ^(7,8)
Confrontação	Tentativa de resolver problemas por meio de uma abordagem frontal entre as partes envolvidas.
Compromisso	Método clássico de resolução que consiste em estabelecer um acordo por meio de um terceiro que conduz uma negociação.
Abrandamento	Enfatiza os interesses comuns, procurando minimizar as diferenças entre os membros conflitantes.
Competição	Utilizada quando uma das partes busca o que deseja a custas dos demais.
Colaboração	Todos os envolvidos colocam de lado suas metas originais e trabalham em conjunto para estabelecer uma meta comum.
Negociação	Cada uma das partes abre mão de alguma coisa, conciliando as diferenças entre as partes envolvidas.
Evitar o conflito	O gerente procura constituir equipes mais homogêneas, com maior afinidade de pontos de vista, metas, objetivos, valores, etc.; controla as relações interpessoais, separando os indivíduos agressivos, evitando assuntos polêmicos em reuniões, enfim, manipulando as condições ambientais, físicas e emocionais.
Reprimir o conflito	O gerente mantém as diferenças individuais encobertas sob o ideal do trabalho em equipe, não propicia um ambiente em que as divergências possam ser expressadas, ao contrário, cria um clima de repressão, utilizando recompensas para aqueles que aceitam as normas vigentes e punições para aqueles que tentam quebrar a harmonia da equipe.
Aguçar as divergências	O gerente reconhece e aceita as divergências e procura criar situações para se expressar o conflito abertamente, de maneira que possa ser visto e entendido como tal pela equipe.
Transformar as diferenças em resolução de problemas	As divergências individuais ou grupais devem ser compreendidas como enriquecedoras ao invés de se estabelecer um clima de competição do tipo certo-errado, assim, as situações conflitivas passarão a ser problemas que podem ser resolvidos de forma criativa e cooperativa.
Retirada	Demorar para responder a uma questão, esquecer-se do problema, deixar que os problemas se resolvam com o tempo e não ter compromisso com as questões problemáticas, são algumas atitudes dos gerentes que utilizam essa técnica, quando querem simplesmente evitar o conflito ao invés de enfrentá-lo.
Mudanças comportamentais	Pretende-se atingir as causas do conflito, procurando solucioná-lo definitivamente, na perspectiva de mudar atitudes e comportamentos pessoais.
Mudanças organizacionais	Geralmente, os conflitos internos são resolvidos por meio de mudanças estruturais como: criação de novos cargos, transferência de funcionários, descentralização da decisão, delegação de autoridade e outros.
Peso da autoridade	A última palavra decisória é dada por uma autoridade competente.

Quadro 1. Síntese conceitual de estratégias de resolução de conflito⁽³⁾ analisadas.

Diante das várias estratégias de resolução de conflito, o gerente, antes de escolher a mais adequada, precisa levar em consideração algumas variáveis, como a própria situação conflituosa, a urgência na tomada de decisão e a importância da questão em foco, além da maturidade, do poder e do *status* dos indivíduos envolvidos⁽⁸⁾.

O enfermeiro, ao se deparar constantemente com situações conflituosas, utiliza algumas das estratégias supracitadas para lidar com o conflito no ambiente de trabalho, o que pode ser verificado por meio de alguns estudos realizados em diversos serviços de saúde, os quais são

descritos a seguir^(3,5,10,11).

Papel do enfermeiro no gerenciamento de conflitos organizacionais

Ao identificarem a conduta gerencial dos enfermeiros que atuavam em uma maternidade privada de Ribeirão Preto - SP diante de conflitos, esses profissionais procuram conhecer antecipadamente as causas dos problemas e incentivam a participação dos trabalhadores na resolução de situações dessa natureza⁽¹¹⁾. Nesse estudo, entende-se que, na maioria das situações, os enfermeiros buscam transformar as diferenças em resolução de problemas, estratégia em que as

divergências da equipe são compreendidas e as situações conflituosas passam a ser problemas que podem ser resolvidos de forma criativa e cooperativa.

Na presença de situações de conflito, principalmente daquelas que necessitam de resolução imediata, as enfermeiras do Hospital das Clínicas da UFMG, na maioria das vezes, utilizam a estratégia de retirada: fazem as pessoas envolvidas no caso esquecerem o fato ocorrido pedindo-lhes que voltem para suas casas ou para seus setores de trabalho e retornem num outro dia para resolverem o problema. Além disso, outra estratégia que mencionaram foi o abrandamento da situação conflituosa, pois buscam contornar a situação e minimizar as diferenças entre as pessoas envolvidas no problema⁽³⁾.

Já em um estudo realizado em Londrina - PR, em algumas situações os enfermeiros nem ficam sabendo que existe o conflito entre a equipe, ou às vezes o ignoram; mas também às vezes eles “ouvem as partes envolvidas e decidem condutas para punir ou amenizar a situação”^(5,93). Aqui os enfermeiros utilizam a estratégia de reprimir o conflito, pois mantêm encobertas as diferenças individuais e criam um clima de repressão, empregando punições para aqueles que tentam quebrar a harmonia da equipe. O peso da autoridade é, então, outra estratégia que esses profissionais utilizam diante de situações conflituosas: a palavra decisória é dada pela autoridade legal.

Nota-se que o enfermeiro, na maioria das vezes, apresenta dificuldades em lidar com situações de conflito organizacional de forma mais coletiva, que consiste em propiciar espaços para que todos os envolvidos tenham a oportunidade de discutir e analisar conjuntamente seus conflitos⁽³⁾.

Analisar conflitos de forma coletiva não é tarefa fácil, visto que se trata de questões que dependem da situação em foco, das pessoas envolvidas e do contexto em que essa situação ocorreu, sendo, enfim, vários os fatores que interferem nesse processo complexo e dinâmico das relações interpessoais. Por isso é preciso investir na formação dos futuros enfermeiros e demais profissionais de saúde de forma a capacitá-los a lidar com essas situações.

Nessa perspectiva, criou-se em 2008 o

Laboratório de Gestão de Pessoas - LAGEPE - como espaço permanente de análise e reflexão das relações e da prática profissional. Esse é um programa de extensão que busca uma efetiva integração dos docentes e alunos com os profissionais de serviço, tendo em vista às intervenções no processo de trabalho da enfermagem⁽¹²⁾.

O LAGEPE visa à vinculação de projetos de extensão realizados em um hospital-escola de Belo Horizonte - MG. Essa organização congrega projetos de pesquisa na área de gestão de pessoas e inclui uma disciplina optativa, ministrada na graduação, sobre o tema do conflito organizacional. Esse programa articula as ações de extensão ao ensino e à pesquisa, na medida em que produz cenários de ensino-aprendizagem no âmbito da graduação na área de Administração em Enfermagem, estimulando a produção científica nesse campo disciplinar.

Os projetos e atividades realizados no LAGEPE têm como aportes teóricos essenciais os princípios da Análise Institucional⁽¹³⁾ e do modelo de Educação de Laboratório⁽¹⁴⁾, em que alunos e profissionais de saúde são encorajados a analisar as relações interpessoais e os aspectos organizacionais que influenciam o processo de trabalho e a experimentar e vivenciar situações a partir de casos reais de conflito que ocorrem no cotidiano das organizações.

Destarte, cabe aos docentes e aos enfermeiros de serviço investir seriamente não só na graduação e pós-graduação, integrando o ensino, a pesquisa e a assistência, mas também na educação continuada da equipe de enfermagem, criando coletivamente estratégias metodológicas de ensino que sejam dinâmicas, interativas e baseadas em situações reais e sintonizadas com a realidade dos serviços de saúde, o que permite realizar análises críticas e reflexivas do processo de trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No contexto atual, em que o mundo do trabalho vem passando por transformações e mudanças de paradigmas que exigem trabalhadores polivalentes e multifuncionais e integrados a uma equipe e à organização, o enfermeiro, como gerente da assistência de enfermagem, deve ser um profissional que vá

além do ato de cuidar diretamente. Para isso é preciso que esse profissional também assuma de fato suas atribuições de gerenciar relações interpessoais, e não somente supervisione a execução de procedimentos.

Partindo desse princípio, o enfermeiro precisa se capacitar e se qualificar para desenvolver algumas competências e habilidades para liderar a equipe de técnicos e auxiliares de enfermagem, ou seja, preparar-se para lidar com as relações humanas, desenvolvendo sua capacidade de escuta, senso crítico e sensibilidade para analisar o "outro" e o contexto em que está inserido.

A dificuldade do enfermeiro em adotar um estilo de liderança flexível pode ser considerada um dos motivos que contribuem para o aparecimento de situações de conflito no ambiente de trabalho, visto que esses profissionais "podem abusar da autoridade legalmente constituída, fazendo com que a equipe se distancie cada vez mais, obedecendo às ordens em virtude da hierarquia"^(15:583).

Nesta perspectiva, ressalta-se que a liderança é um importante instrumento no "processo de trabalho do enfermeiro que o auxilia no gerenciamento, nas tomadas de decisão, no relacionamento interpessoal com a equipe de enfermagem e multiprofissional e, ainda, na solução de conflitos que possam emergir no

trabalho"^(15:584).

Sendo assim, "o contexto atual mostra a necessidade de se criar espaços coletivos e democráticos nas organizações, que permitam aos gerentes e trabalhadores analisarem suas relações de trabalho"^(16:126), explicitando cada vez mais os conflitos existentes.

A reunião (formal e informal), enquanto espaço coletivo, constitui-se como uma das possibilidades para minimizar os enfrentamentos dos enfermeiros, uma vez que pode propiciar maior diálogo entre os profissionais de diferentes níveis hierárquicos, proporcionando uma comunicação efetiva, formação de vínculos de confiança, tolerância, troca de informações, ajuda, apoio e cordialidade⁽¹⁰⁾.

Além disso, outros espaços de reflexão e dispositivos podem ser utilizados, como, por exemplo, oficinas de planejamento, cursos/treinamento/formação, análise/supervisão institucional, assembleias, etc.⁽¹⁷⁾.

Acredita-se que as reflexões apresentadas neste artigo podem constituir-se como subsídio para a criação de espaços permanentes de análise e reflexão das relações de trabalho e do agir profissional, contribuindo efetivamente para um gerenciamento da assistência de enfermagem pautado em uma liderança mais participativa e flexível.

CONFLICT IN THE ORGANIZATION CONTEXT: THEORETICAL CONSIDERATIONS TO BASE NURSES' MANAGEMENT

ABSTRACT

Nurses, when they perform management roles at health services, act as mediators of conflict situations, experienced at the work environment. Studies on this subject evidence that, usually, these professionals face difficulties and a lack of preparation to cope with the conflict in the organization context. This manuscript presents a reflection on conflict management, focusing on conflicts experienced by the nursing team at health organizations and considering nurses the managers of the teams and responsible for the nursing care. When facing conflict situations, nurses frequently ignore this phenomenon within the nursing team. On the other hand, the ones who aim to solve conflicts use strategies to minimize the situation or to punish workers. The literature shows that this professional usually has difficulties to manage these situations especially in the group. Therefore, in the final considerations, authors emphasize the importance to invest on professional capacity building and to create strategies to be used in collective spaces stimulating the analysis and reflection about work relations and professional actions, contributing to make explicit the conflicts which are inherent to interpersonal relationships at work.

Key words: Management. Group Processes. Human Resources Management.

EL CONFLICTO EN EL CONTEXTO ORGANIZACIONAL: CONSIDERACIONES TEÓRICAS PARA BASAR LA GERENCIA EN ENFERMERÍA

RESUMEN

El enfermero, al desempeñar la actividad de gestión de los servicios de salud, actúa como mediador de situaciones de conflicto vivenciadas en el ambiente de trabajo. Sin embargo, estudios demuestran que ese profesional presenta dificultades y poco preparo para administrar el conflicto organizacional. Con base en esas consideraciones, el presente artículo tiene El objetivo de presentar un análisis reflexivo⁷ sobre el tema de gestión

de conflitos, enfocando los conflictos vivenciados por el equipo de enfermería en las organizaciones de salud, considerando la actuación del enfermero como coordinador del equipo y gerente del cuidado de enfermería. Al lidiar con situaciones de conflicto, los enfermeros frecuentemente ignoran la existencia de ese fenómeno en el equipo de enfermería. Hay también los que buscan resolver los conflictos y utilizan estrategias para disminuir la situación o también punir los trabajadores. La literatura evidencia que ese profesional, en la mayoría de las veces, presenta dificultades para lidiar con esas situaciones de forma más colectiva. Por lo tanto, como consideraciones finales, se destaca la importancia de se invertir en la formación profesional y crear medios para que sean utilizados como espacios colectivos y permanentes de análisis y reflexión de las relaciones de trabajo y del actuar profesional, contribuyendo efectivamente para la explicitación de los conflictos inherentes a las relaciones interpersonales en el trabajo.

Palabras clave: Gerencia. Procesos Grupales. Administración de Recursos Humanos.

REFERÊNCIAS

1. Houaiss A, Villar MS. Dicionário Houaiss da língua portuguesa. 1ª. ed. Rio de Janeiro: Objetiva; 2001. conflito. p. 797.
2. Cecílio LCO. É possível trabalhar o conflito como matéria prima da gestão em saúde? Cad. saúde publica. 2005; 21 (2): 508-16.
3. Spagnol CA. A trama de conflitos vivenciada pela equipe de enfermagem no contexto da instituição hospitalar: como explicitar seus "nós"? 2006. [Tese]. Campinas (SP): Universidade Estadual de Campinas; 2006.
4. Bulcão TN. O conflito no trabalho na perspectiva da enfermeira, técnica e auxiliar de enfermagem. 2004. [dissertação]. Salvador (BA): Universidade Federal da Bahia; 2004.
5. Agostini R. O conflito como fenômeno organizacional: identificação e abordagem na equipe de enfermagem de um hospital público. 2005. [dissertação]. Ribeirão Preto (SP): Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto-USP; 2005.
6. Boccato SBG. Como gerenciar um grupo em conflito. In: Malagutti W, Caetano KC. Gestão do serviço de enfermagem no mundo globalizado. Rio de Janeiro: Rubio; 2009. p. 85-100.
7. Moscovici F. Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo. 17ª ed. Rio de Janeiro: José Olympio; 2008.
8. Marquis BL, Huston CJ. Administração e liderança em enfermagem: teoria e aplicação. Tradução. Regina Machado Garcez e Eduardo Schaan. 2ª. ed. Porto Alegre: Artes Médicas do Sul; 1999.
9. Sales AAR, Lima FRF, Farias FSAB. Refletindo sobre a administração e negociação de conflitos nas equipes de saúde. Revista Brasileira em Promoção da Saúde. 2007; 20 (2): 111-115.
10. Corradi EM, Zgoda LTRW, Paul MFB. O gerenciamento de conflitos entre a equipe de enfermagem. Cogitare Enferm. 2008; 13 (2): 184-193.
11. Fernandes MS, Spagnol CA, Trevisan MA, Hayashida MA. A conduta gerencial da enfermeira: um estudo fundamentado nas Teorias Gerais da Administração. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2003; 11(02): 161-7.
12. Spagnol CA, Santiago GR, Campos BMO, Badaró MTM, Vieira JS, Silveira APO. Situações de conflito vivenciadas no contexto hospitalar: a visão dos técnicos e auxiliares de Enfermagem. Rev. Esc. Enf. USP. 2010; 44 (3): 803-811.
13. L'abbate S. Análise institucional e Educação em Saúde: um diálogo produtivo. Boletim do Instituto de Saúde. 2004; 34: 06-09.
14. Munari DB, Rocha BS, Weirich CF, Medeiros M, Bezerra ALQ, Barbosa MA. O modelo de educação de laboratório como estratégia de ensino na formação do enfermeiro: percepção dos egressos. Cienc Cuid Saúde. 2008; 7 (01): 89-97.
15. Amestoy SC, Cestari ME, Thofehrn MB, Milbrath VM, Porto AR. Significados atribuídos ao líder na visão de enfermeiras. Cienc Cuid Saúde. 2009; 8 (04): 579-585.
16. Spagnol C. (Re) pensando a gerência em enfermagem a partir de conceitos utilizados no campo da Saúde Coletiva. Cienc. saúde colet. 2005; 10 (1): 119-27.
17. Campos, RO. A gestão: espaço de intervenção, análise e especificidades técnicas. In: Campos GWS. Saúde Paideia. São Paulo: Hucitec; 2003. p. 122-149.

Endereço para correspondência: Carla Aparecida Spagnol. Av. Alfredo Balena, 190, Campus Saúde, CEP: 30130100, Belo Horizonte, Minas Gerais.

Data de recebimento: 20/09/2009

Data de aprovação: 06/12/2010