

Avaliação da satisfação profissional de funcionários em um hospital público de reconhecida efetividade assistencial

Evaluation of job satisfaction of employees of a public hospital care recognized effectiveness

Maria Cecília Machado¹, Rosane Castro Silvestre², Newton Kara-José³, Newton Kara-Júnior⁴

RESUMO

Objetivo: Avaliar a satisfação no trabalho de profissionais não médicos, a fim de identificar possíveis falhas do serviço e propor modificações para melhoria. **Métodos:** Foi realizado um estudo transversal e descritivo com 14 funcionários do Centro Oftalmológico no Hospital Regional de Divinolândia, São Paulo. Utilizou-se como instrumento de pesquisa, um questionário autoaplicável desenvolvido pelos autores. Os dados coletados foram tabulados e apresentados na forma de tabelas. **Resultados:** Relataram ótimo nível de satisfação com o trabalho desempenhado (71,4%). O fator que mais agradou os funcionários no ambiente de trabalho foi o bom relacionamento com os colegas (35,6%). Consideraram como sendo ótimo o relacionamento com a equipe médica e com os pacientes (71,4%). Referiram como fator mais desagradável o fato de o espaço físico ser muito pequeno (35,7%). A maioria dos funcionários (64,3%) trabalhava na instituição há mais de 10 anos. **Conclusão:** Encontrou-se elevado grau de satisfação dos funcionários com a instituição, com a equipe médica e com os pacientes.

Descritores: Satisfação no emprego; Equipe de assistência ao paciente; Ambiente de trabalho

ABSTRACT

Objective: To evaluate job satisfaction of non-medical professionals in order to identify potential service failures and propose changes for improvements. **Methods:** A cross-sectional, descriptive study of 14 employees in the Ophthalmologic Center Divinolândia Regional Hospital in São Paulo state. Was used as a research tool, a self-administered questionnaire developed by the authors. The collected data were tabulated and presented in tables. **Results:** Reported great satisfaction with the work performed (71,4%). The factor that most pleased the employees in the workplace was the good relationship with colleagues (35.6 %). Considered as great the relationship with the medical staff and the patients (71,4%). Mentioned as the most unpleasant factor in the workplace, the fact that the physical space is very small (35.7%). Most employees (64.3 %) worked in the institution for more than 10 years. **Conclusion:** We found a high satisfactory degree of employee satisfaction with the institution, with medical staff and patients.

Keywords: Job satisfaction; Patient care team; Work environment.

¹Centro Oftalmológico de Divinolândia – Divinolândia (SP), Brasil;

²Faculdade de Ciências Médicas, Universidade Estadual de Campinas (Unicamp) – Campinas (SP), Brasil;

³Faculdade de Ciências Médicas, Universidade Estadual de Campinas (Unicamp) – Campinas (SP); Universidade de São Paulo (USP) - São Paulo (SP), Brasil;

⁴Hospital Sírio Libanês, São Paulo (SP), Brasil.

Hospital Regional de Divinolândia; Hospital Sírio Libanês, São Paulo, SP, Brasil.

Os autores declaram não haver conflitos de interesses

Recebido para publicação em 30/7/2013 - Aceito para publicação em 19/2/2014

INTRODUÇÃO

Por muito tempo o significado do trabalho foi associado a sacrifício. A concepção de trabalho como fonte de autorrealização surgiu à época do Renascimento⁽¹⁾, quando o trabalho passou a ser uma oportunidade de criação, realização, crescimento pessoal, possibilidade de o homem construir a si mesmo e marcar sua existência no mundo⁽²⁾.

O trabalho precisa estar integrado à vida, ter um sentido, e não pode se restringir a ser apenas um meio de sobrevivência. O indivíduo que tem a possibilidade de realizar seus planos e projetos no trabalho, investe no bom relacionamento, não só com seus pares, mas também com a equipe médica e os pacientes, elevando assim, o padrão de qualidade no atendimento⁽²⁾.

Em instituições públicas promotoras de saúde, especialmente em países em desenvolvimento, a identificação e o engajamento dos profissionais com o trabalho é particularmente importante, uma vez que os usuários destes serviços, em geral, são pessoas de baixa renda, baixa escolaridade, que superaram obstáculos logísticos para conseguir acesso ao tratamento, e são ainda vulneráveis pela doença a ser tratada⁽³⁾. Esta é a realidade do Centro Oftalmológico do Hospital Regional de Divinolândia, que mantém convênio com o serviço de oftalmologia da Universidade Estadual de Campinas, e oferece atendimento gratuito, clínico e cirúrgico para os usuários do SUS de dezesseis municípios da região de São João da Boa Vista (490 mil habitantes)⁽⁴⁾.

Avaliações anteriores o Centro Oftalmológico de Divinolândia foram realizadas. Em 2011, foi considerado pelos usuários como sendo um dos melhores serviços públicos de saúde do estado de São Paulo e em 2006, gestores de saúde e pacientes classificaram o atendimento médico e da equipe de enfermagem como sendo ótimos⁽⁵⁾.

Esse resultado é particularmente importante pois no caso de serviços oftalmológicos, a vulnerabilidade do paciente muitas vezes é potencializada pela idade avançada, pelo medo de perder a visão e pela dependência de acompanhantes para comparecer à consulta, o que afeta em muito o paciente⁽⁶⁻⁸⁾.

Neste contexto, acredita-se que a existência de um ambiente em que os profissionais de saúde (administrativos, de apoio e médicos) estejam satisfeitos com as condições laborais, sejam motivados e se identifiquem com o real sentido de seu trabalho, possam contribuir positivamente para o sucesso na aceitação e na adesão dos pacientes ao tratamento⁽⁴⁾.

O objetivo deste estudo é avaliar a satisfação no trabalho dos profissionais não médicos no Centro Oftalmológico de um hospital público, a fim de identificar possíveis falhas do serviço e propor mudanças para melhorar o atendimento ao usuário.

MÉTODOS

Foi realizado estudo transversal e descritivo no Centro Oftalmológico Prof. Dr. Newton Kara-José, do Hospital Regional de Divinolândia, Divinolândia - São Paulo.

A amostra compôs-se de 14 funcionários de enfermagem e administração, que concordaram em participar do estudo e assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido.

O instrumento de pesquisa foi um questionário, elaborado pelos autores, com questões fechadas, de múltipla escolha, autoaplicável, que visava estimar o nível de satisfação dos funcionários com o local de trabalho, colegas e equipe médica.

Os dados foram coletados na semana de 14 a 18 de junho de 2010. Os funcionários, os quais não eram identificados, não foram coagidos e nem obrigados a responder a todas as questões.

Os resultados foram inseridos em um banco de dados e as respostas tabuladas. A média aritmética das questões de cada bloco apurou o índice daquela dimensão.

Esta pesquisa foi aprovada pela Comissão de Ética em Pesquisa da UNICAMP – Projeto de Pesquisa nº 520/2006 e do Conderg-Projeto de Pesquisa nº 002/2010.

RESULTADOS

A maioria dos funcionários (64,3%) trabalhava no Centro Oftalmológico Prof. Dr. Newton Kara-José do Hospital de Divinolândia há mais de 10 anos (tabela 1), sendo que para 42,8% este é o primeiro emprego.

Com relação ao nível de satisfação com o trabalho desempenhado, todos entrevistados que responderam referiram bom ou ótimo nível de satisfação (tabela 2).

Quando questionados sobre o que mais lhe agradava no ambiente de trabalho, o bom relacionamento entre os membros da equipe foi o item mais apontado (tabela 3).

Quanto aos fatores negativos no ambiente de trabalho, o item menos favorável foi a dimensão do espaço físico (tabela 4).

Todos os funcionários referiram ter bom ou ótimo nível de relacionamento com os pacientes Centro Oftalmológico (tabela 5).

Em relação ao sentimento de preocupação com o sofrimento dos usuários, todos os funcionários declararam compreender o sofrimento dos pacientes (tabela 6).

Todos os funcionários referiram ter bom ou ótimo nível de relacionamento com a equipe médica (tabela 7).

Em sua totalidade, os funcionários Centro Oftalmológico classificaram como ótima a qualidade dos serviços prestados pelo hospital e o recomendariam para parentes e amigos (tabela 8).

DISCUSSÃO

A fase áurea da realização individual com o trabalho foi na época da produção artesanal, quando o trabalhador acompanhava e interferia em todas as etapas da produção, existindo grande identificação com o produto final. Com a revolução industrial e a disposição dos consumidores por aceitar produtos fabricados em série sem nenhuma diferenciação, a emoção deixou o local de trabalho.

Foram estabelecidos horários para chegar e para sair da fábrica, tempo pré-determinado para executar tarefas, monitoramento do tempo livre e controle das formas de lazer para que não interferissem na disposição do operário. Na década de 1980, muitas empresas dividiram-se em grupos por diferentes partes do mundo, em uma relação de terceirização ou subcontratação, foi a fase do capitalismo flexível, em que desapareceram os empregos permanentes e cresceu a precarização e a instabilidade do trabalho⁽²⁾.

Apesar de o trabalho ser o centro da vida da grande maioria das pessoas, é crescente o número de trabalhadores que não reconhecem a esfera profissional como um espaço de realização, de reconhecimento, de poder ser útil à sociedade. Embora exista uma minoria de trabalhadores atuando em funções que permitem envolvimento e identificação, há um grande grupo que trabalha apenas por necessidade financeira, que trocaria facilmente de atividade profissional. Para estes, o trabalho não é um

Tabela 1

Tempo de serviço dos funcionários								
Anos	3	4	6	11	13	15	17	23
%	14,2	14,2	7,1	14,2	7,1	7,1	7,1	28,5
N	22	2	1	2	1	1	1	4

Tabela 2

Nível de satisfação com o trabalho desempenhado		
(n=14)		
Avaliação	n	%
Ruim	0	0
Regular	0	0
Bom	4	28,5
Ótimo	10	71,4

Tabela 3

Fatores que mais agradam em relação ao ambiente de trabalho		
(n = 14)		
Fatores	n	%
O bom relacionamento entre os componentes da equipe	05	35,6
O sentimento de união	04	28,5
O ambiente de trabalho	02	14,2
Poder ajudar ao próximo	03	21,4

Tabela 4

Fatores que mais desagradam no ambiente de trabalho		
(n = 14)		
Fatores	n	%
Nada desagrada	8	57,1
O espaço físico muito pequeno	5	35,7
Falta de coleguismo	1	7,1

Tabela 5

Avaliação do relacionamento de funcionários com os pacientes		
(n = 14)		
Avaliação	n	%
Ruim	0	0
Regular	0	0
Bom	4	28,5
Ótimo	10	71,4

Tabela 6

Compreensão das dificuldades e do sofrimento dos pacientes		
(n=14)		
Avaliação	n	%
Muito	13	92,85
Pouco	01	7,14
Nenhuma		

Tabela 7

Nível de relacionamento com a equipe médica		
(n = 14)		
Avaliação	n	%
Ruim	0	0
Regular	0	0
Bom	4	28,5
Ótimo	10	71,4

Tabela 8

Opinião dos funcionários referente à recomendação do serviço para os seus parentes e amigos		
(n = 14)		
Recomendação do serviço	n	%
Sim	14	100
Não	0	0

fim em si mesmo, é exclusivamente um meio para alcançar outros objetivos^(2,9,10).

Frederick Herzberg desenvolveu uma teoria que identifica quais as consequências de determinados tipos de acontecimentos na vida do profissional, visando determinar os fatores que os levam a se sentirem satisfeitos ou não no trabalho. O autor concluiu que a satisfação e a insatisfação no trabalho decorrem de dois conjuntos de fatores.

Os fatores extrínsecos, que abrangem as condições de trabalho, como por exemplo, salário, tipo de chefia ou supervisão, condições físicas e ambientais, políticas e diretrizes da empresa, clima de relações entre a empresa e os funcionários, regulamentos internos, etc. Quando os fatores extrínsecos são ótimos, eles apenas evitam a insatisfação.

Por outro lado, os fatores intrínsecos (de motivação) estão relacionados ao conteúdo do cargo, com a natureza das tarefas que o indivíduo executa e com as recompensas ao desempenho profissional. Esses fatores motivacionais estão sobre o controle do indivíduo, pois estão relacionados a como ele percebe aquilo que ele faz. Os fatores motivacionais envolvem os sentimentos de crescimento individual, de responsabilidade, de reconhecimento profissional⁽¹¹⁾.

Na área da saúde, o Brasil passa por uma fase de transformação de exigências dos consumidores, que já não se contentam apenas com o fato de serem atendidos pelo médico, exigindo que o Sistema de Saúde se responsabilize também pelos resultados da intervenção, o que implica orientação sobre o problema, conduta e prognóstico, além de criar condições

para aderência ao tratamento. Considera-se que o principal objetivo das unidades prestadoras de saúde é o de oferecer serviços com a melhor qualidade possível, sendo que para avaliação do desempenho existem alguns indicadores baseados na avaliação do reconhecimento do que está sendo feito e da aceitação por parte do usuário^(12,13).

A partir dos trabalhos de Donabedian, 1997, a comunidade médica internacional passou a considerar a importância da satisfação dos usuários do Sistema de Saúde⁽¹⁴⁾. Considera-se que informações sobre motivação dos trabalhadores, clima e cultura organizacional, possibilitam a correção de possíveis desvios e falhas do serviço, permitindo atender melhor à demanda interna e externa da organização e assegurar a satisfação dos trabalhadores por meio de uma melhor qualidade de vida no trabalho⁽¹⁵⁾.

O reconhecimento público da qualidade do serviço do CONDERG pode ser atestado pelo fato do Hospital de Divinolândia ter recebido os valiosos e concorridos prêmios baseados em avaliação dos usuários do Ministério e da Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo, por serviços prestados⁽⁶⁾.

Tendo em vista o valor do Centro Oftalmológico do Hospital Regional de Divinolândia para a promoção da saúde oftalmológica na região de São João da Boa Vista, esta pesquisa estimou a percepção com o valor positivo do trabalho entre seus profissionais, com vistas à saúde mental do trabalhador e seu possível impacto na prestação de serviços, embasado nas variáveis estudadas na teoria de Frederick Herzberg⁽¹¹⁾.

Os funcionários do hospital de Divinolândia (64,5%) estão há mais de 10 anos no serviço, sendo que este é o primeiro emprego para 42,8%. A estabilidade no trabalho favorece a identificação com a missão da instituição. Segundo Kramer et al.⁽¹⁶⁾, a longa permanência no emprego permite o desenvolvimento de relações mais sólidas e duradouras com a empresa, criando comprometimento e respeito mútuos.

A avaliação sugere haver espírito de solidariedade entre os funcionários, identificados pela ausência de desavenças graves, e a existência de relações de amizade fora do ambiente de trabalho. Todos os funcionários se consideraram satisfeitos com o trabalho executado e com seu resultado final.

O fato de o indivíduo ter uma atividade laboral não lhe garante por si só realização profissional e pessoal. O trabalho jamais é neutro, ou joga a favor da saúde do trabalhador ou, pelo contrário, contribui para sua desestabilização⁽¹⁷⁾. Portanto, a organização do trabalho e o modo de gestão a que estão submetidos os trabalhadores, exercem influência na maneira de trabalhar e de ser do sujeito, afetando-o física e psicologicamente⁽¹⁸⁾.

Para um terço dos funcionários o espaço físico muito pequeno foi o principal fator de insatisfação. Em sua teoria de fatores de satisfação e insatisfação de trabalhadores, Herzberg salienta a importância das condições físicas e ambientais do trabalho⁽¹¹⁾. O reconhecimento deste fator negativo foi determinante para a construção de um novo centro oftalmológico, com área útil de 1.100 metros quadrados já em funcionamento.

Nenhum dos respondentes citou a remuneração como fator de descontentamento, apesar da restrição que os serviços públicos apresentam nesta questão. Herzberg situa o salário como fator extrínseco na avaliação de contentamento do trabalhador e ressalta os fatores intrínsecos como os mais determinantes na manutenção de satisfação⁽¹¹⁾.

Todos os funcionários consideraram como o bom relacionamento, o sentimento de equipe (de pertencer ao grupo), a autossatisfação sobre o desempenho de suas funções, a facilitação de acesso ao superior direto, a consideração dada a suas propostas de melhoria do serviço, os principais fatores do sentimento de ser prestigiado pela instituição. Estas ações oferecem

condições para que os trabalhadores criem vínculos organizacionais.

O serviço tem um programa de aulas de educação continuada, os funcionários participam de congressos de oftalmologia e administração, além de reunião coletiva mensal com a participação da chefia. Conhecer o grau de satisfação dos funcionários é fundamental para a produtividade e qualidade do produto de uma empresa. Para Siqueira et al., visando ao sucesso, as empresas modernas buscam valorizar os recursos humanos, que constituem seu principal patrimônio. Também estão desenvolvendo a consciência da necessidade de investir em treinamento e qualidade de vida no trabalho, pois, para se inserir de forma vantajosa no mundo globalizado, faz-se necessário manter funcionários saudáveis, motivados e qualificados⁽¹⁹⁾.

O estudo evidenciou que os funcionários consideram como sendo ótimo o relacionamento com os pacientes e se solidarizarão com o seu sofrimento, acarretando maior humanização do atendimento.

No centro oftalmológico, a ótima relação entre os funcionários e a equipe médica, é particularmente importante, pois o médico trabalha com uma equipe de auxiliares em todas as etapas do atendimento. Na dinâmica do atendimento em Divinolândia o médico trabalha em todas as etapas com auxiliares de oftalmologia especialmente treinadas. Assim, as auxiliares realizam a pré-consulta (anamnese, medem a acuidade visual, a pressão intraocular de não-contato), durante o atendimento médico (revisão da anamnese, refração e demais exames, auxiliam no deslocamento do paciente e anotam o resultado dos exames), na pós-consulta reforçam a orientação dada pelo médico e nos casos em que o paciente e/ou acompanhante ainda manifestem dúvidas, recorrem a nova intervenção do especialista. Na tabela 7, vemos que os funcionários consideram o seu relacionamento com os médicos como ótimo, o que é indispensável para alcançar eficácia do serviço. Os funcionários consideram o atendimento como bom e o recomendariam para parentes e amigos (tabela 8).

A sensação de poder ajudar ao próximo com seu labor revela comprometimento com a qualidade do atendimento ao público. Todos os funcionários consideraram o produto da instituição bom ou muito bom para a comunidade. Os relatos dos funcionários sobre os motivos de satisfação com o emprego estão entre os principais encontrados por Herzberg⁽¹¹⁾ na sua classificação de motivos internos, o sentimento de equipe, o bom relacionamento e o ambiente de trabalho saudável.

As características organizacionais influenciam no comportamento dos indivíduos e por sua vez são influenciadas pelas maneiras de pensar e sentir dos seus participantes. Sugerindo assim, que a motivação dos funcionários possa ter influência sobre a qualidade da prestação de serviços e conseqüentemente na percepção favorável dos usuários⁽²⁰⁾.

A avaliação da percepção dos funcionários administrativos e de saúde do centro oftalmológico revelou alto grau de satisfação nos diferentes aspectos do serviço. O Centro Oftalmológico Prof. Dr. Newton Kara-José desenvolveu um modelo funcional que procura o aperfeiçoamento continuado, visando alcançar a qualidade total. Considera-se que a proposta do serviço, de oferecer um atendimento de alto padrão para os usuários do SUS e complementação do estágio para médicos residentes da Unicamp, não poderia ser alcançada sem que fosse obtida a satisfação de todos os envolvidos, desde prefeitos municipais, gestores e secretários de saúde até os usuários, médicos, e toda a equipe de saúde e administrativa⁽⁴⁾.

A teoria da hierarquia da necessidade de Abraham Maslow

é um dos modelos mais divulgados no estudo da ciência do comportamento humano. Segundo ele, à medida que as necessidades primitivas (fisiológicas e de segurança), tais como alimento, abrigo e proteção, vão sendo satisfeitas, outras mais complexas vão tomando o seu lugar: necessidades sociais de proximidade, de relacionamento com as outras pessoas. E em um nível superior, a necessidade de estima, de reconhecimento por aquilo que fazemos. Finalmente, existe dentro de cada um de nós a necessidade de autorrealização, sentimento interior de realização do seu próprio potencial⁽²¹⁾.

Os fatores relacionados com o grau de satisfação, relacionamento com os colegas, ambiente de trabalho saudável, avaliação da eficácia do seu trabalho e do grupo, além do reconhecimento pelos pacientes foram todos avaliados como bom e ótimo.

Essa experiência de 25 anos constitui um modelo a ser considerado para os serviços de atendimento público do país.

CONCLUSÃO

Dentro das condições deste estudo o Centro Oftalmológico desenvolveu um modelo de atendimento de serviço público para os usuários do SUS, que obteve um alto grau de satisfação dos funcionários envolvidos.

REFERÊNCIAS

1. Albornoz S. O que é trabalho. 6a ed. São Paulo: Brasiliense; 1994.
2. Ribeiro CV, Léda DB. [The meaning of work in time of productive reorganization]. *Estud Pesqui Psicol*. 2004;4(2):76-83. Portuguese.
3. Kara-Junior N, Dellapi Jr R, Espíndola RF. [Difficulties in access to treatment for patients undergoing cataract surgery in public and private health systems]. *Arq Bras Oftalmol*. 2011;74(5):323-5. Portuguese.
4. Machado MC, Medina FM, Kara-José N. [Perception of the users, health professionals and managers of the assistance model of the Regional Ophthalmologic Hospital of Divinolândia – SP]. *Arq Bras Oftalmol*. 2010; 73(3):276-81. Portuguese.
5. Conderg. Hospital Regional de Divinolândia é eleito o 7º melhor do Estado de São Paulo [internet]. São Paulo; c2013 [citado 2012 Ago 14]. Disponível em: <http://www.conderg.org.br/not46.asp>
6. Marback RF, Temporini ER, Kara Júnior N. [Cataract surgery: characteristics and opinions of patients with monocular versus binocular vision]. *Arq Bras Oftalmol*. 2010;73(5):399-404. Portuguese.
7. Magri MP, Espíndola RF, Santhiago MR, Mercadante EF, Kara Júnior N. [Cancellation of cataract surgery in a public hospital]. *Arq Bras Oftalmol*. 2012;75(5):333-6. Portuguese.
8. Marback R, Temporini E, Kara Júnior N. Emotional factors prior to cataract surgery. *Clinics (Sao Paulo)*. 2007;62(4):433-8.
9. Mascarenha F. Lazer e trabalho: liberdade ainda que tardia. In: *Seminário o Lazer em Debate*, Belo Horizonte: Coletânea Belo Horizonte. UFMG; 2001, p.81-93.
10. Campos VF. TQC controle da qualidade total: no estilo japonês. 3a ed. Minas Gerais: INDG; 1993.
11. Herzberg F. Novamente como se faz para motivar funcionários? Não é melhorando as condições de trabalho, aumentando ordenados ou remanejando tarefas. São Paulo: Veritas; 1975.
12. Carvalho RS, Kara-José N, Kara-Junior N. Post-visit at ophthalmology emergency service: frequency and perception of the doctors on duty and users. *Arq Bras Oftalmol*. 2010;73(5):423-7.
13. Temporini ER, Kara N Jr, Jose NK, Holzchuh N. Popular beliefs regarding the treatment of senile cataract. *Rev Saude Publica*. 2002;36(3):343-9.
14. Donabedian A. The quality of care. How can it be assessed? 1988. *Arch Pathol Lab Med*. 1997;121(11):1145-50.
15. Regis Filho G, Lopes MC. [Study of the organizational climate in ambulatory public health services in the health department of Itajaí, state of Santa Catarina - (SC), BR. Part II: Profile of employ
16. Kramer GG, Faria JH. Vínculos organizacionais. *Rev Adm Publ*. 2007;41(1):83-104.
17. Estefano EV. Satisfação dos recursos humanos no trabalho: um estudo de caso na biblioteca central da Universidade Federal de Santa Catarina [tese]. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina; 1996.
18. Siqueira VT, Kurcgan P. [Job satisfaction: a quality indicator in nursing human resource management]. *Rev Esc Enferm USP*. 2012;46(1):151-7. Portuguese.
19. Chiavaneto I. Recursos humanos. São Paulo: Atlas; 1990.
20. Affonso LM, Rocha HM. Fatores organizacionais que geram insatisfação no servidor público e comprometem a qualidade dos serviços prestados. In: VII SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia; 2010; Rio de Janeiro.
21. Maslow AH. Maslow no gerenciamento. Rio de Janeiro: Qualitymark; 2000.

Autor correspondente:

Maria Cecilia Machado
Rua Leonor Mendes de Barros, nº 501
CEP 13780-000 – Divinolândia (SP), Brasil
Tel/Fax: (19) 3663-8000
E-mail: cecilymachado@yahoo.com.br