



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA - UNESP
“JÚLIO DE MESQUITA FILHO”
Faculdade de Medicina de Botucatu

IVY LIAN DE SOUZA FERRAZ DE OLIVEIRA

**PESQUISA-AÇÃO: FERRAMENTA DE APOIO À INTEGRAÇÃO DA
EQUIPE DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO EM AÇÕES
EDUCATIVAS EM SAÚDE**

BOTUCATU
2025

IVY LIAN DE SOUZA FERRAZ DE OLIVEIRA

**PESQUISA-AÇÃO: FERRAMENTA DE APOIO À INTEGRAÇÃO DA EQUIPE DE
SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO EM AÇÕES EDUCATIVAS EM SAÚDE**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Enfermagem – Mestrado Profissional da Faculdade de Medicina, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Campus de Botucatu.

Orientadora: Profa. Dra. Juliane Andrade

Coorientador: Prof. Dr. Lucas Cardoso dos Santos

BOTUCATU

2025

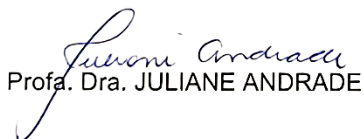
O48p Oliveira, Ivy Lian de Souza Ferraz de
Pesquisa-ação: ferramenta de apoio à integração da equipe de
segurança e medicina do trabalho em ações educativas em saúde / Ivy
Lian de Souza Ferraz de Oliveira. -- Botucatu, 2025
94 f.

Dissertação (mestrado profissional) - Universidade Estadual
Paulista (UNESP), Faculdade de Medicina, Botucatu
Orientadora: Juliane Andrade
Coorientador: Lucas Cardoso dos Santos

1. Saúde ocupacional. 2. Fluxo de trabalho. 3. Pesquisa-ação. 4.
Educação em saúde. 5. Processo de trabalho em saúde. I. Título.

ATA DA DEFESA PÚBLICA DA DISSERTAÇÃO DE MESTRADO DE IVY LIAN DE SOUZA FERRAZ DE OLIVEIRA, DISCENTE DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM, DA FACULDADE DE MEDICINA - CÂMPUS DE BOTUCATU.

Aos 19 dias do mês de agosto do ano de 2025, às 14h, no(a) Sala de Reuniões 02 do Prédio da Administração da FMB/Unesp, realizou-se a defesa de DISSERTAÇÃO DE MESTRADO de IVY LIAN DE SOUZA FERRAZ DE OLIVEIRA, intitulada **PESQUISA-AÇÃO: FERRAMENTA DE APOIO À INTEGRAÇÃO DA EQUIPE DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO EM AÇÕES EDUCATIVAS EM SAÚDE**. A Comissão Examinadora foi constituída pelos seguintes membros: Profa. Dra. JULIANE ANDRADE (Orientador(a) - Participação Presencial) do(a) Depto. de Enfermagem / FM/Botucatu - Unesp, Profa. Dra. RUBIA DE AGUIAR ALENCAR (Participação Presencial) do(a) Depto. de Enfermagem / FM/Botucatu - Unesp, Profa. Dra. TATIANA FERRAZ DE ARAUJO ALECRIM (Participação Virtual) do(a) Depto. Enfermagem Materno-Infantil e Saúde Pública / EE/Ribeirão Preto - Usp. Após a exposição pela mestranda e arguição pelos membros da Comissão Examinadora que participaram do ato, de forma presencial e/ou virtual, a discente recebeu o conceito final: aprovada. Nada mais havendo, foi lavrada a presente ata, que após lida e aprovada, foi assinada pelo(a) Presidente(a) da Comissão Examinadora.


Profa. Dra. JULIANE ANDRADE

Dedico este trabalho aos meus pais, Benedito Ferraz e Eliana Aparecida, pessoas especiais que me auxiliaram a manter o equilíbrio e me ensinaram o valor do respeito, do amor próprio e da hombridade. Ao meu esposo Cleiton, pois me apoiou e amparou durante esta caminhada mantendo a nossa estrutura familiar segura. Ao meu amigo Carlos Eduardo, por me abrir os olhos para ir além dos meus limites. Aos meus filhos, Elisa e Erick, que com paciência me esperaram após longas jornadas de estudo. Por vocês superei minhas barreiras, venci o cansaço, enfrentei os percalços. Por nós, não desisti desta jornada. Com Deus e por vocês cheguei até aqui. Obrigada!

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha orientadora e ao meu coorientador, Prof.^a Dr^a. Juliane Andrade e Prof. Dr. Lucas Cardoso dos Santos, por acreditarem em mim ao transferirem seus conhecimentos com dedicação respeitando sempre as minhas limitações.

À Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), que viabilizou a realização desta pesquisa e aos meus colegas da equipe SESMT (Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho) dos Correios, que foram fundamentais para que o objetivo proposto fosse alcançado.

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES, pelo apoio ao Programa de Pós-graduação em Enfermagem - Cursos de Mestrado e Doutorado Profissional da FMB/UNESP;

À Deus, por ser o ar que eu respiro e a luz do meu caminho. Por ter me presenteado com uma família maravilhosa, por ter me cercado de pessoas especiais e por ter cumprido o grande desejo do meu coração: cursar o mestrado.

“Vencer é percorrer o caminho amparado por pessoas especiais, é transpor seus limites para alcançar seus ideais”.

APRESENTAÇÃO

Durante minha vida planejei ser enfermeira, ter uma família, casa, carro e passar em um concurso público de modo tal que alcancei cada meta almejada com muito empenho. Quando tomei posse no cargo de enfermeira do trabalho na equipe do Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) de uma empresa pública, percebi que era o momento de renovar meus objetivos ampliando meus conhecimentos a fim de colaborar com o trabalho dessa equipe.

Após três anos de atuação e uma promoção inesperada, urgi ainda mais a necessidade de fortalecer o alicerce do saber. Liderar uma equipe multiprofissional com aproximadamente 50 pessoas, conhecer as dificuldades enfrentadas pelo grupo e ter um entendimento amplo das atividades desenvolvidas por eles, motivou o próximo passo.

Assim que a oportunidade surgiu, dei o passo que faltava: a inscrição. Embora me julgasse incapaz da aprovação, fui surpreendida com mais um objetivo atingido. Iniciou-se, então, uma nova jornada.

Jornada esta trilhada com abnegação, estudo, aulas, viagens, críticas construtivas, persistência, resiliência, noites em claro, filhos exigindo atenção, desânimo, motivação da família assim como dos colegas de classe, comprometimento, compreensão dos orientadores, apoio e participação da equipe SESMT junto da gestão.

A inserção no ambiente acadêmico aliada às minhas vivências profissionais possibilitou unir conhecimento à prática e construir uma ferramenta que poderá contribuir com a melhor atuação da equipe multiprofissional do SESMT.

RESUMO

Introdução: A valorização do trabalho em equipe constitui um pilar essencial para a qualificação da assistência em saúde, favorecendo a integralidade do cuidado e a promoção da saúde do trabalhador. Nesse cenário, destaca-se a relevância do Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho, cuja atuação estratégica envolve a integração de profissionais de diferentes áreas em ações articuladas de prevenção, educação e cuidado. **Objetivo:** Construir de forma participativa ferramenta para nortear a Equipe de Segurança e Medicina do Trabalho no desenvolvimento de ações educativas em saúde. **Método:** Trata-se de uma pesquisa conduzida por meio do referencial da pesquisa-ação compreendida por 12 fases. O campo de observação desta pesquisa é a Equipe de Segurança e Medicina do Trabalho da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, e o universo de participantes elegíveis variou de 21 a 36 profissionais e refletiu na construção orgânica do estudo. O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Medicina de Botucatu/UNESP (CAAE: 79906324.5.0000.5411, Parecer: 6.956.681 de 18 de julho de 2024). A coleta de dados ocorreu entre agosto de 2024 e maio de 2025 por meio de oficina de trabalho dividida em quatro momentos (M1, M2, M3 e M4). **Resultado:** A pesquisa-ação envolveu 17 participantes únicos ao longo dos quatro momentos. No M1, a oficina foi estruturada para mapear o processo de trabalho e identificar desafios na realização de ações educativas em saúde, no qual foram levantadas percepções sobre o desconhecimento de atividades entre membros da equipe, necessidade de integração e comunicação. No M2, entrevistas individuais aprofundaram a compreensão do processo de trabalho e falhas na comunicação interna para divulgação do Programa Viva Melhor. A partir das percepções do M1 e M2, identificou-se que o foco do estudo seria as ações educativas do Programa Viva Melhor e o produto técnico construído para atender a problemática levantada pela equipe foi uma Matriz Linear de Responsabilidades ou matriz RACI adaptada, contendo os elementos constituintes do PVM. Em M3 os participantes contribuíram para aprimoramento da ferramenta e a validaram como solução central do estudo por sua eficácia em organizar papéis e aprimorar a coordenação das ações educativas. No momento M4 consolidou-se a Matriz RACI como instrumento estratégico que reforça sua validade, aplicação e relevância para o trabalho dessa equipe. **Conclusão:** A metodologia participativa permitiu desenvolver de forma coletiva uma ferramenta estratégica alinhada às necessidades da Equipe de Segurança e Medicina do Trabalho. A Matriz RACI adaptada contribuiu para integrar o trabalho interprofissional, fortalecer ações educativas já existentes e promover a corresponsabilização entre os profissionais.

Descritores: saúde ocupacional; fluxo de trabalho; pesquisa-ação, educação em saúde, processo de trabalho em saúde.

ABSTRACT

Introduction: The appreciation of teamwork is an essential pillar for the healthcare assistance qualification, favoring the comprehensive care and the promotion of workers' health. In this context, the Specialized Service in Occupational Health and Safety has outstanding relevance, whose strategic action involves the integration of professionals from different areas in articulated actions of prevention, education, and care. **Objective:** To create a tool in a participatory way to guide the Occupational Health and Safety team in development of health education actions. **Method:** This is a research conducted through the framework of action-research study in 12 phases. The research setting was the Specialized Service in Occupational Health and Safety team of the Brazilian Post and Telegraph Company (Correios), with an eligible participant pool ranging from 21 to 36 professionals, reflecting an organic and adaptive construction of the study. The Institutional Review Board of Botucatu/UNESP approved the project (CAAE: 79906324.5.0000.5411, Opinion No. 6.956.681 on July 18, 2024). Data were collected between August 2024 and May 2025 through work sessions held in four stages (M1, M2, M3, and M4). **Results:** The action research involved 17 unique participants across the four stages. In M1, the session focused on mapping the work process and identifying challenges in implementing educational actions, revealing perceptions of a lack of knowledge about activities among team members and a need for better integration and communication. In M2, individual interviews deepened the understanding of the work process and internal communication failures related to disseminating the Live Better Program (Programa Viva Melhor, PVM). Based on insights from M1 and M2, the study focused on the program's educational actions to solve the problems raised by team, leading to the technical product: the Linear Matrix of Responsibilities (RACI) or adapted RACI matrix, containing the constituent elements of the PVM. In M3, participants contributed to refining the tool and validated it as the central solution of the study due to its effectiveness in organizing roles and improving coordination of educational actions. In M4, the RACI matrix was consolidated as a strategic instrument, reinforcing its validity, application, and relevance for this team. **Conclusion:** The participatory methodology enabled the collective development of a strategic tool aligned with the Specialized Service in Occupational Health and Safety needs. The adapted RACI matrix contributed to integrating interprofessional work, strengthening existing educational actions, and promoting shared responsibility among professionals.

Keywords: occupational health; workflow; participatory research; health education; work processes in healthcare.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Representação gráfica do processo de trabalho em saúde.	18
Figura 2 – Organograma do Vínculo Técnico e Administrativo do Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho.....	25
Figura 3 – QR code da Matriz RACI.....	48
Figura 4 - Avaliação de Reação da Capacitação do Uso da Matriz RACI.....	50

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Participantes de cada momento da Oficina de Trabalho, 2024-2025.....	28
Quadro 2 – Detalhamento das Fases da Pesquisa-Ação para a construção de uma ferramenta de trabalho norteadora para a equipe SESMT realizar ações educativas de maneira integrada.	30
Quadro 3 – Elementos constituintes do processo de trabalho da equipe Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho a partir do Momento 1 e Momento 2.	43

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CIPAA	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédios
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
COREQ	<i>Consolidated Criteria for Reporting Qualitative Research</i>
DEREO	Departamento de Relacionamento Organizacional
ECT	Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos
EPS	Educação Permanente em Saúde
GEPES	Gerência Regional de Gestão de Pessoas
M1	Momento 1
M2	Momento 2
M3	Momento 3
M4	Momento 4
NR-4	Norma Regulamentadora 4
OT	Oficina de Trabalho
PCMSO	Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional
PGR	Programa de Gerenciamento de Riscos
PNSTT	Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora
PPRA	Programa de Prevenção de Riscos Ambientais
PVM	Programa Viva Melhor
RACI	Responsável, Aprovador, Consultado e informado
SE/SPI	Superintendência Estadual São Paulo Interior
SEs	Superintendências Estaduais
SESI	Serviço Social da Indústria
SESMT	Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho
SGSMT	Subgerência Serviço Especializado em Engenharia e em Medicina do Trabalho
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	16
2	OBJETIVOS	21
2.1	OBJETIVO GERAL.....	21
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
3	MÉTODO.....	22
3.1	TIPO DE PESQUISA.....	22
3.2	LOCAL DA PESQUISA	23
3.3	PARTICIPANTES DA PESQUISA.....	28
3.4	PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS	30
3.5	ANÁLISE DOS DADOS.....	34
3.6	ASPECTOS ÉTICOS.....	34
4	RESULTADOS	35
4.1	OFICINA DE TRABALHO.....	35
4.1.1	Perfil dos Participantes.....	35
4.1.2	Momento 1 e Momento 2.....	35
4.1.3	Momento 3.....	43
4.1.4	Momento 4.....	47
4.1.5	Avaliação da Oficina de trabalho.....	50
5	DISCUSSÃO	53
6	CONCLUSÃO.....	59
	REFERÊNCIAS.....	60
	ANEXO 1 - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - Resolução 510/2016	63
	ANEXO 2 – Parecer do Comitê de Ética.....	64
	APÊNDICE I - Detalhamento do M1	70
	APÊNDICE II - Convite do M1	71

APÊNDICE III - Instrumento de caracterização dos participantes	72
APÊNDICE IV - Instrumento de Avaliação do M1 e M4	75
APÊNDICE V - Ilustração da organização do M1	76
APÊNDICE VI - Ilustração das pastas distribuídas	77
APÊNDICE VII - Imagem do contrato de convivência.....	78
APÊNDICE VIII - Ilustrações das tarjetas	79
APÊNDICE IX – Matriz RACI	83
APÊNDICE X – Detalhamento do M4	84
APÊNDICE XI – Convite do M4	85
APÊNDICE XII – Ilustrações da organização do M4.....	86
APÊNDICE XIII – Ilustração das pastas distribuídas no M4	89
APÊNDICE XIV – Manual de utilização da Matriz RACI	90

1 INTRODUÇÃO

O trabalho é resultado das necessidades de subsistência do ser humano, ou seja, o ato da produção e reprodução da espécie humana acontece através do trabalho^{1,2}.

A categoria trabalho foi amplamente estudada por Karl Marx, que procurou entender a estrutura social vivida pelas pessoas do século XIX. Assim, compreendeu de forma significativa as relações de produção e reprodução do capital³ tal qual o trabalho como uma modificação da matéria pela mão humana em um processo contínuo e dinâmico, onde a matéria e o ser humano sofrem alterações⁴. Ao trabalhar, a pessoa transforma a natureza e a si própria⁵.

A concepção marxiana identifica que o trabalho livre e criativo produz e modifica o mundo, de modo que, ao vivenciar o cotidiano, os sujeitos constroem experiências por meio da produção e assimilação de imagens, símbolos, valores (componentes que contribuem para sua autoconstrução) com a intenção de assimilar o sentido das próprias ações e significação das práticas sociais³.

Desta forma, é relevante conhecer a influência do trabalho na sua relação mais ampla com o mundo e na realidade socioeconômica e política do país⁶. Ao estudar-se a História da Humanidade, tal narrativa é confirmada ao observar as inúmeras combinações de necessidades de naturezas diversas que surgiram a partir das peculiaridades de cada período e que marcam cada um dos momentos históricos transcorridos²

A maneira como a matéria é modificada pelo homem é chamada de processo de trabalho. Logo, pode-se afirmar que o trabalho em geral consiste em um conjunto de ações realizadas pelos homens a partir de meios de produção sobre o objeto a fim de alterá-lo para sua utilização⁷.

Refletir sobre o processo de transformação é um ponto importante no desenvolvimento humano, contudo se o processo de trabalho for complexo e sem padronização, será difícil realizar uma análise construtiva a respeito⁷. Dessa forma, o processo de trabalho é mais bem compreendido quando fica esclarecido que o objeto, os agentes, os instrumentos, as finalidades, os métodos e os produtos são elementos que o constituem⁸.

Objeto é a matéria a ser trabalhada podendo ter sofrido ou não alterações de outros processos e possui em seu estado a potencialidade do produto/serviço a

ser transformado pela ação humana. Exemplificando ensino como objeto, os indivíduos nesse processo de trabalho serão sensibilizados pelo conhecimento adquirido e serão transformados por esse aprendizado².

Agente ou sujeito é quem propicia a adequação dos meios, as condições necessárias para executar as ações e quem determina os objetivos que transformam o objeto, podendo ser desempenhado por mais de uma pessoa, ou seja, trabalho em equipe ou trabalho em grupo⁵.

Instrumentos são as ferramentas utilizadas que, somadas, possibilitarão alterar a natureza do objeto e abrange tanto materiais físicos quanto habilidades, conhecimentos e atitudes².

A finalidade do trabalho refere-se ao motivo pelo qual é realizado e, às vezes, se dá pela junção de serviços realizados por outros agentes, configurando assim o trabalho em equipe².

Os métodos de trabalho são ações sistematizadas para atender à finalidade, desenvolvidas pelos agentes sobre o objeto de trabalho a ser modificado pela utilização do instrumento escolhido, de maneira a produzir o produto esperado². E por último, os produtos de um trabalho configuram o objeto transformado podendo ser bens tangíveis ou não, mas que são destacados pelo efeito que ocasionam².

Um processo de trabalho que possui em suas dimensões aspectos singulares, é o processo de trabalho na prestação de serviços. Um dos aspectos que o diferencia do processo de trabalho na produção de bens é o objeto, pois o objeto a ser trabalhado não é uma matéria física, mas sim a prestação de serviços⁷.

Quando o serviço a ser trabalhado é a saúde, o processo de trabalho é denominado de processo de trabalho em saúde, ou seja, a prática dos trabalhadores e trabalhadoras da saúde atuando no cotidiano da produção e nos serviços de saúde⁹. Este serviço acontece na necessidade, no estado de saúde das pessoas⁵, onde o processo saúde – doença é determinado pela apropriação realizada através do processo de trabalho fundamentado na forma como a sociedade produz bens, serviços e riquezas e nas relações sociais de produção¹⁰.

O processo de trabalho em saúde é constituído dos seguintes elementos: o objeto do trabalho, os instrumentos, a finalidade e os agentes, que devem ser estudados de forma conjunta, pois somente na relação de todas as partes ocorrerá o processo de trabalho específico¹¹.

REFERÊNCIAS

1. Antunes R. Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez; 2016.
2. Sanna MC. Os processos de trabalho em enfermagem. Rev Bras Enferm. 2007;60(2):221-4.
3. Ferreira A, Kalakun J, Scheifler AB. Trabalho e sociabilidade. Porto Alegre: SAGAH; 2018.
4. Marx K. O capital. 8a ed. Rio de Janeiro: LTC; 2018.
5. Contarato PC. Gestão do trabalho em saúde. Brasília: PNAP; 2021.
6. Castro JL, Vilar RLA, Liberalino FN, organizadoras. Gestão do trabalho e da educação na saúde. Natal: SEDIS-UFRN; 2018.
7. Faria HP, Werneck MAF, Santos MA, Teixeira PF. Processo de trabalho em saúde. 2a ed. Belo Horizonte: Nescon UFMG; 2009.
8. Gomes ELR, Anselmi ML, Mishima SM, Villa TCS, Pinto IC, Almeida MCP. Dimensão histórica da gênese e incorporação do saber administrativo na enfermagem. In: Almeida MCP, Rocha SMN, organizadores. O trabalho de enfermagem. São Paulo: Cortez; 1997. p. 229-50
9. Peduzzi M, Schraiber LB. Processo de trabalho em saúde [Internet]. Rio de Janeiro: Dicionário da Educação Profissional em Saúde; 2009 [citado 24 Feb 2025]. Disponível em: <http://www.sites.epsjv.fiocruz.br/dicionario/verbetes/protrasau.html>
10. Laurell AC. La Salud-Enfermedad como proceso social. Cuad Med Soc. 1982;(19).
11. Mendes-Gonçalves RB. Práticas de saúde: processos de trabalho e necessidades [Internet]. São Paulo: Centro de Formação dos Trabalhadores em Saúde da Secretaria Municipal da Saúde; 1992 [citado 24 Feb 2025]. Disponível em: <http://historico.redeunida.org.br/editora/biblioteca-digital/colecao-classicos-da-saude-coletiva/SaudeSociedadeeHistoria.pdf>
12. Malta DC, Merhy EE. A micropolítica do processo de trabalho em saúde-revendo alguns conceitos. REME Rev Min Enf. 2003;7(1):61-6.
13. Soares CB, Campos CMS. Fundamentos de saúde coletiva e o cuidado de enfermagem. Barueri: Manole; 2013.
14. Mosser G, Begun JW. Compreendendo o trabalho em equipe na saúde. Porto Alegre: ArtMed; 2014.
15. Brasil. Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Secretaria de Vigilância em Saúde. Saúde do trabalhador e da trabalhadora. Brasília: Ministério da Saúde; 2018. (Cadernos de Atenção Básica; n. 41).

16. Brasil. Ministério de Estado do Trabalho e Previdência. Portaria nº 2.318, de 3 de agosto de 2022. Aprova a nova redação da Norma Regulamentadora nº 04 - Serviços Especializados em Segurança e Medicina do Trabalho. Diário Oficial da União. 12 Ago 2022.
17. Mota RA, Martins LM. Promoção da saúde ocupacional para redução dos índices de absenteísmo. Ideias e Inovação [Internet]. 2018 [citado 19 Abr 2024];4(3):23-34. Disponível em: <https://periodicos.set.edu.br/ideiaseinovacao/article/view/6014>
18. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Glossário temático: gestão do trabalho e da educação na saúde. 2a ed. Brasília: Ministério da Saúde; 2012.
19. Falkenberg MB, Mendes TPL, Moraes EP, Souza EM. Educação em saúde e educação na saúde: conceitos e implicações para a saúde coletiva. Cienc Saude Colet. 2014;19(3):847-52.
20. Souza VRS, Marziale MHP, Silva GTR, Nascimento PL. Translation and validation into Brazilian Portuguese and assessment of the COREQ checklist. Acta Paul Enferm. 2021;34:eAPE02631.
21. Thiollent M. Pesquisa-ação nas organizações. 2a ed. São Paulo: Atlas; 2009.
22. Thiollent M. Metodologia da pesquisa-ação. 18a ed. São Paulo: Cortez; 2011.
23. Kemmis S, McTaggart R. Action Research. Communicative Action and the Public Sphere. In: Denzin NK, Lincoln YS, editors. The Sage handbook of qualitative research. Thousand Oaks: Sage Publications Ltd; 2005. p. 271-330.
24. Thiollent M. Metodologia da pesquisa-ação. 18a ed. São Paulo: Cortez; 2018.
25. Correios. Correios do Brasil [Internet]. Brasília: Correios; 2025 [citado 11 Mar 2025]. Disponível em: www.correios.com.br
26. Correios. Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional. Documento interno, não publicado. Bauru; 2025.
27. Correios. Manual Organizacional. Vol. Modulo 10, Anexo 26, Documento interno, não publicado. Brasília; 2023.
28. Correios. Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. Plano de Cargos, Carreiras e Salários - PCCS/2008. Brasília: Correios; 2008.
29. Correios. Programa Viva Melhor (Diretrizes). Documento interno, não publicado. Brasília; 2025.
30. Maximiano ACA, Veroneze F. Gestão de projetos: preditiva, ágil e estratégica. 6a ed. Barueri: GEN Atlas; 2022.
31. Brasil. Ministério dos Transportes. Como implementar a matriz RACI? [Internet]. Brasília: Ministério dos Transportes; 2018 [citado 24 Fev 2025]. Disponível em:

<https://www.gov.br/transportes/pt-br/assuntos/portal-da-estrategia/artigos-gestao-estrategica/como-implementar-a-matriz-raci>

32. Barbosa AS, Teixeira BRF, Oliveira AM, Pessoa TRRF, Vaz EMC, Forte FDS. Interprofissionalidade, formação e trabalho colaborativo no contexto da saúde da família: pesquisa-ação. *Saúde Debate*. 2022;46 Spec No 5:67-79.
33. Cecilio LCO. Apontamentos teórico-conceituais sobre processos avaliativos considerando as múltiplas dimensões da gestão do cuidado em saúde. *Interface (Botucatu)*. 2011;15(37):589-99.
34. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 4.279, de 30 de dezembro de 2010. Estabelece diretrizes para a organização da Rede de Atenção à Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Brasília: Ministério da Saúde; 2010.
35. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.823, de 23 de agosto de 2012. Institui a Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora. Brasília: Ministério da Saúde; 2012.
36. Ferreira VF, Rocha GOR, Lopes MMB, Santos MS, Miranda SA. Educação em saúde e cidadania: revisão integrativa. *Trab Educ Saúde*. 2014;12(2):363-78.
37. Peduzzi M, Carvalho BG, Mandú ENT, Souza GC, Silva JAM. Trabalho em equipe na perspectiva da gerência de serviços de saúde: instrumentos para a construção da prática interprofissional. *Physis*. 2011;21(2):629-46.
38. Machado MH, Ximenes Neto FRG. Gestão da Educação e do Trabalho em Saúde no SUS: trinta anos de avanços e desafios. *Cienc Saúde Colet*. 2018;23(6):1971-9.