

Resolução de Problemas em uma Unidade Básica de Saúde a Partir das Ferramentas de Gestão da Qualidade: Relato de Experiência

Problem Resolution in a Basic Health Unit Using Quality Management Tools: Experience Report

Andressa Alves Souza

Graduanda de Enfermagem pela Faculdade Uninassau
Orcid ID: <https://orcid.org/0009-0002-8975-2702>
E-mail: andressaalves2435@gmail.com

Dailane Neres de Almeida

Graduanda de Enfermagem pela Faculdade Uninassau
Orcid ID: <https://orcid.org/0009-0008-3230-788X>
E-mail: daillane14_rso@hotmail.com

Layra Geovanna de Carvalho Lira

Graduanda de Enfermagem pela Faculdade Uninassau
Orcid ID: <https://orcid.org/0009-0001-1303-7692>
E-mail: layrageovanna6@gmail.com

Maria Eduarda Loureiro Andrade Nunes

Graduanda de Enfermagem pela Faculdade Uninassau
Orcid ID: <https://orcid.org/0009-0009-6862-274X>
E-mail: dudanunel@gmail.com

Kalliny Mirella Gonçalves Barbosa

Doutoranda e mestra em Saúde Coletiva pela Universidade Estadual de Feira de Santana e docente do colegiado de enfermagem da Faculdade Uninassau
Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0002-9074-9546>
E-mail: kamirely64@gmail.com



Resumo

A Atenção Primária à Saúde é o primeiro nível de atendimento no Sistema Único de Saúde, englobando promoção, prevenção, diagnóstico, tratamento, reabilitação e preservação do bem-estar. Nessa perspectiva, a gestão da qualidade é essencial para abordar a complexidade das necessidades populacionais, demandando abordagens inovadoras e holísticas. Posto isso, este trabalho objetivou relatar a experiência de acadêmicas de enfermagem no uso das ferramentas de gestão da qualidade durante as atividades do Estágio Curricular Supervisionado em unidade básica de saúde. Trata-se de um estudo descritivo, de abordagem qualitativa, do tipo relato de experiência, realizado no período de fevereiro a maio de 2024. Os dados foram coletados do Sistema de Informação em Saúde para a Atenção Básica, identificando indicadores abaixo dos parâmetros estabelecidos pelo Ministério da Saúde. Foram propostas diferentes estratégias, incluindo campanhas de sensibilização, distribuição de panfletos educativos, atualização do livro da gestante e qualificação da equipe. A colaboração da equipe de saúde foi fundamental para a análise detalhada dos indicadores de desenvolvimento de soluções inovadoras. A implementação das ferramentas de gestão da qualidade apresentou à equipe de saúde novas estratégias para a identificação de problemas e enfrentamento dos desafios.

Palavras-chave: Atenção Primária à Saúde; Gestão da Qualidade Total; Instrumentos para a Gestão da Atividade Científica.

Abstract

Primary Health Care is the first level of care in the Unified Health System, encompassing promotion, prevention, diagnosis, treatment, rehabilitation, and preservation of well-being. From this perspective, quality management is essential to address the complexity of population needs, demanding innovative and holistic approaches. Therefore, this study aimed to report the experience of nursing students in the use of quality management tools during the Supervised Curricular Internship activities in a basic health unit. This is a descriptive study, with a qualitative approach, of the experience report type, carried out from February to May 2024. Data were collected from the Health Information System for Primary Care, identifying indicators below the parameters established by the Ministry of Health. Different strategies were proposed, including awareness campaigns, distribution of educational pamphlets, updating of the pregnant woman's book, and team training. The collaboration of the health team was essential for the detailed analysis of the indicators for the development of innovative solutions. The implementation of quality management tools presented the healthcare team with new strategies for identifying problems and facing challenges.

Keywords: Primary Health Care; Total Quality Management; Instruments for Management of Scientific Activity.

Área Temática: Saúde



Introdução

A Atenção Primária de Saúde (APS) abrange uma série de medidas destinadas à promoção da saúde, prevenção de agravos e reabilitação do bem-estar geral. Esse fato fez com que muitos países colocassem uma forte ênfase na garantia da APS devido a evidências que indicam que os sistemas nacionais de saúde, que priorizam as intervenções primárias como o foco central das práticas de saúde, alcançam resultados superiores, despesas mais baixas e níveis mais elevados de satisfação dos usuários (Moraes Filho, 2024).

Para tanto, a qualidade de gestão é uma preocupação constante nos sistemas de saúde, dada a complexidade das necessidades da população. Ressalta-se que, para explorar novas estratégias de gestão da qualidade, é essencial adotar abordagens inovadoras e holísticas que vão além do conhecimento técnico. Isso implica na incorporação de um ciclo contínuo de planejamento, implementação e avaliação de diversas estruturas, sistemas, procedimentos e atividades, juntamente com o envolvimento de profissionais qualificados para executar as tarefas exigidas (Furtado, 2022).

A partir da década de 1950, as ferramentas da qualidade foram categorizadas de acordo com a sua capacidade de abordar vários aspectos da resolução de problemas nos processos de trabalho. Tais instrumento têm uma infinidade de funções, auxiliando na definição, medição, análise e oferta de soluções para obstáculos imprevistos que impedem a operação contínua dos processos de trabalho (Jamal; Anversa; Chacon, 2021). A utilização de sistemas de gestão revela-se altamente benéfica na melhoria da qualidade de produtos, serviços e processos. Esses programas e ferramentas são essenciais para garantir que o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) opere em seu mais alto nível de eficiência e eficácia (Braga; Almeida, 2021).

Nesse contexto, o papel dos enfermeiros é especialmente relevante como profissionais de saúde que assumem responsabilidades de gestão, tendo um impacto significativo nas competências baseadas na liderança e ética (Lopes, 2020). Na gestão, o enfermeiro desempenha um papel fulcral na identificação de problemas de saúde, no



planejamento de intervenções e na avaliação da eficácia dos cuidados por meio do diagnóstico situacional e do uso de indicadores.

O diagnóstico situacional é entendido como o resultado de um processo de coleta, processamento e análise de dados coletados em um determinado território de uma população residente. Os dados provêm da participação efetiva da equipe local do estudo, uma vez que é a principal ferramenta para conhecimento específico sobre uma dada comunidade. Trata-se de uma investigação de estado de saúde e dos riscos de dados obtidos na área de atuação para posteriormente respaldar e planejar ações (Kowalski, 2023).

A questão dos baixos indicadores na Unidade Básica de Saúde (UBS) pode abranger diversas dimensões e aspectos, apresentando um problema complexo a ser enfrentado. Assim, quando os indicadores de saúde propostos para a APS não são alcançados, podem indicar problemas sistêmicos e estruturais que comprometem a qualidade e eficácia dos cuidados de saúde (Messias, 2021). A partir disso, destaca-se que o Previne Brasil refere ao modelo de financiamento da APS, instituído em 2019, com o objetivo de distribuir o recurso financeiro baseado em quatro componentes, a saber: capitação ponderada, pagamento por desempenho, incentivo financeiro com base em critério populacional e incentivos para ações estratégicas (Brasil, 2019; 2022).

Esse programa busca estimular a formulação de abordagens para aprimorar, monitorar e avaliar o desempenho das equipes de saúde da família (eSF) por meio da melhoria dos indicadores baseado em maior número de pessoas cadastradas. Para isso, é necessário que a equipe multidisciplinar seja incentivada a registrar a população, executar as atividades de prevenção e promoção da saúde, além de fazer o acompanhamento baseado nos critérios e pesos fornecidos pelo Previne Brasil (Pinheiro; Lima, 2022; Seta; Ocké-Reis; Ramos, 2021).

Reconhecendo a importância da gestão da saúde no aumento da eficácia dos serviços de cuidados à comunidade, bem como a utilização generalizada de indicadores de saúde na APS, este trabalho tem como objetivo relatar a experiência de acadêmicas de enfermagem no uso das ferramentas de gestão da qualidade durante as atividades do



Estágio Curricular Supervisionado (ECS) em uma UBS. Ressalta-se a relevância deste estudo para destacar a importância desses indicadores na melhoria dos serviços de saúde e, a partir desse entendimento, apresentar intervenções ou estratégias que podem ser implementadas para alcançar melhores resultados na APS.

Metodologia

Estudo de natureza descritiva, de abordagem qualitativa, do tipo relato de experiência, elaborado a partir da vivência de estudantes de enfermagem da Uninassau Petrolina, Pernambuco, que aplicaram as ferramentas de gestão da qualidade a partir dos resultados dos indicadores do Previne Brasil de uma UBS do município supracitado. O contato com a UBS ocorreu durante as atividades do ECS, no período de fevereiro a maio de 2024. A atividade mencionada foi proposta pela disciplina “Gestão da qualidade em serviços de Saúde” com o objetivo de proporcionar a associação teórico-prática aos estudantes.

A UBS desta experiência possui três Equipes de Saúde da Família (eSF), totalizando 3 médicos, 3 enfermeiros, 6 técnicos de enfermagem e 15 Agentes Comunitários de Saúde (ACS) no atendimento de demandas espontâneas e programadas. A unidade busca garantir total cobertura dentro de sua área de abrangência, buscando alcançar toda a população adscrita no território, esta que corresponde, aproximadamente, a 8.115 pessoas distribuídas em 4 bairros.

No que concerne ao momento da graduação que essa vivência foi oportunizada, as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Enfermagem (DCN) apontam a obrigatoriedade da inclusão, no currículo, do estágio supervisionado em hospitais gerais e especializados, ambulatórios, rede básica de serviços de saúde e comunidades, assegurando que todos os discentes tenham igualdade de acesso, sendo capazes de conhecer e intervir sobre o processo saúde-doença (Brasil, 2001). Tendo em vista que o ECS ocorre nos últimos períodos da graduação e corresponde a 30% da carga horária total



do curso, a vivência na APS é realizada no 9º período, a fim de garantir a experiência de correlacionar a teoria à prática.

Destaca-se que os dados foram disponibilizados pela Secretaria Municipal de Saúde, a partir do acesso ao Sistema de Informação em Saúde para a Atenção Básica (SISAB), contudo tais dados também podem ser acessados pelo cidadão, pois se configuram como informações públicas. Diante dos resultados dos indicadores, realizou-se uma análise criteriosa do 1º quadrimestre de 2024 com o objetivo de identificar os indicadores que não atingiram os parâmetros estabelecidos pelo Ministério da Saúde (MS) e, por isso, exigiam a necessidade de um plano de ação.

Nessa perspectiva, tendo em vista que as ferramentas de gestão da qualidade são fundamentais para garantir a eficiência, qualidade e segurança do atendimento ao paciente, as discentes utilizaram o 5W2H, a matriz GUT, o Diagrama de Ishikawa e o PDCA com o objetivo de fornecer uma abordagem estruturada e eficaz para enfrentar os desafios e melhorar continuamente a qualidade do cuidado. Cada uma dessas ferramentas ajuda a analisar os problemas, planejar ações, implementar soluções e monitorar resultados para promover um ambiente mais seguro e eficiente.

O uso dessas ferramentas permitiu às discentes uma abordagem sistemática e baseada em dados para identificar áreas de melhoria e elaborar estratégias tangíveis. Inicialmente, utilizou-se a matriz GUT como uma técnica de análise de priorização utilizada na gestão de qualidade que facilita na resolução dos problemas, sendo avaliada de acordo com três critérios: a gravidade, o impacto do problema e os efeitos potenciais do problema; urgência, tempo necessário para se solucionar o problema; tendência, crescimento do problema (Cevada; Damy-Benedetti, 2021).

Ao empregar o Diagrama de Ishikawa, conhecido também por diagrama de espinha de peixe, foi possível identificar e analisar as causas e efeitos dos problemas mapeando em categorias como método, mão de obra, máquina e material. Ademais, utilizou-se a ferramenta 5W2H para estruturar um plano de ação, tendo em vista que tal ferramenta serve para planejar e executar projetos de forma eficaz, utilizando sete questões essenciais,



incluindo o quê, por quê, quem, quando, onde, como e quanto custa (Barbosa *et al.*, 2024a; Passos, 2023).

Por fim, a última análise dos dados foi por meio do ciclo PDCA, que proporciona métodos continuamente avaliados e ajustados com base nos resultados obtidos, promovendo um ciclo contínuo dividido em quatro etapas: planejar, executar, verificar e agir (Barbosa *et al.*, 2024b; Meireles; Silva; Sá, 2014).

Ressalta-se que, para garantir que tais ferramentas de gestão da qualidade fossem aplicadas pela equipe, as discentes marcaram, previamente, uma apresentação com os profissionais da eSF. Dessa forma, cabe pontuar que, como os resultados dos indicadores da UBS são dados públicos, desconsidera-se a necessidade de submissão ao Comitê de Ética em Pesquisas com Seres Humanos.

Resultados e Discussões

A partir da análise dos resultados dos indicadores propostos pelo programa Previne Brasil e dos parâmetros estipulados pelo MS, as discentes recorreram às ferramentas de gestão da qualidade para elencar estratégias de melhoria da atenção à saúde, corroborando para o aprimoramento do desempenho da equipe.

No uso da matriz GUT, cada dimensão de todos os problemas escolhidos deverá ser pontuada em uma escala de 1 a 5 pontos durante o processo de análise; após adquirir os valores de cada critério, estes são multiplicados para determinar os resultados. As questões serão ordenadas de alta para baixa prioridade, a pontuação maior deverá receber mais atenção e ser abordada primeiro (Cevada, 2021; Damy-Benedetti, 2021). Para avaliar e priorizar as questões identificadas, foi elaborada uma tabela matriz GUT com base nos indicadores do UBS.

No topo da lista, com 80 pontos, estavam problemas relacionados ao indicador “proporção de pessoas com hipertensão, com consulta e pressão arterial aferida no semestre”, tornando-o a maior preocupação para intervenção. No entanto, os problemas



relacionados ao indicador “proporção de gestantes com pelo menos seis consultas pré-natal realizadas, sendo a 1ª até a 12ª semana de gestação” também apresentaram relevância significativa. A partir disso, dos sete indicadores do Previne Brasil avaliados, esses dois se destacaram como maiores problemas a serem enfrentados pela equipe de saúde.

Nessa perspectiva, a partir do diagrama de Ishikawa, observou-se que, na UBS, o baixo número de consultas pré-natal estava associado à dificuldade de realizar busca ativa e às falhas de registros no sistema. Para tanto, as discentes recorreram à ferramenta 5W2H para estruturar um plano de ação, delineando as atividades, prazos e responsabilidades para todos os participantes da equipe. Assim, as discentes propuseram estratégias para melhoria da atenção à saúde, garantindo que todos os problemas fossem resolvidos.

De acordo com o ciclo PDCA elaborado pelas discentes, na primeira etapa os dados foram analisados diante dos indicadores que não alcançaram as metas previstas pelo MS, sendo estabelecidas metas para a equipe. No que tange à fase de execução, as intervenções planejadas incluem estratégias para superar os desafios associados à captação de gestantes e de pacientes com hipertensão arterial. Na fase de verificação, a avaliação mensal dos resultados obtidos foi aconselhada para que a eSF possa acompanhar as ações instituídas de modo a realizar o comparativo dos dados antes e depois das intervenções. Por fim, na etapa de ação, a equipe foi incentivada a seguir as ações planejadas pelas discentes e, se necessário, melhorar o plano de ação. Destaca-se que as inferências de algumas fases do PDCA convergem com os desdobramentos do diagrama de Ishikawa e do 5W2h.

Diversas estratégias foram delineadas com a intenção de captar os pacientes hipertensos, como realizar campanhas de sensibilização para que os pacientes compareçam às consultas regularmente. Ademais, também foi proposta a confecção de panfletos educativos a serem distribuídos nas residências, além de serem utilizados para as atividades de educação em saúde na sala de espera. Tais materiais informativos, ao compartilharem sobre a importância do acompanhamento contínuo da saúde junto aos



profissionais de forma a prevenir problemas de saúde futuros, garantem a continuidade do cuidado e a consolidação do vínculo com a equipe de saúde (Alvarenga *et al.*, 2023).

Além disso, foram articuladas diversas ideias para atrair esses pacientes, visto que muitos deles retroalimentam o ciclo de renovação de receitas sem passar por uma consulta médica ou de enfermagem. Tal prática é agravada pela falta de acompanhamento adequado, levando a complicações da hipertensão severa (Fonseca; Rached, 2019). Ressalta-se, ainda, que a falta de notificação resulta em perdas de financiamento e na insuficiência de recursos materiais, pois a falta de cadastro e das consultas dos pacientes comprometem o indicador e, conseqüentemente, os recursos destinados à manutenção da UBS.

No que tange às estratégias delineadas para o melhoramento do indicador referente às consultas pré-natal, foram propostas: a atenção à atualização da caderneta da gestante para facilitar o acesso dos ACS; criar uma mídia digital explicativa contendo todas as informações relevantes, que será compartilhado durante as consultas e visitas domiciliares; e incentivar a busca ativa pelos ACS. Isso porque os ACS são considerados o elo entre a unidade de saúde e os usuários do território, ocupando um espaço que está em constante mutação no que concerne à relação entre sujeitos e à produção do cuidado em saúde na APS (Nunes *et al.*, 2022).

Isso visa sensibilizar as mulheres sobre a importância de iniciar o pré-natal precocemente ao mesmo passo em que reforça, para a equipe, a necessidade de qualificar todos os envolvidos no acolhimento das gestantes, inclusive a recepção. Ademais, percebeu-se a necessidade de aprimoramento do sistema, uma vez que as falhas resultam na perda de informações lançadas, as quais, conseqüentemente, reverberam sobre os indicadores.

Diante disso, realizou-se uma reunião com toda a eSF com o objetivo principal de discutir os indicadores de desempenho da equipe e identificar áreas de melhoria para garantir um atendimento de saúde ainda mais eficaz à comunidade. A reunião começou com um breve resumo da proposta do trabalho, dando ênfase aos indicadores com maior necessidade de intervenção.



Durante essa sessão colaborativa, cada integrante da equipe teve a oportunidade de analisar detalhadamente os indicadores e expressar suas próprias percepções e experiências individuais. Esse encontro serviu como uma oportunidade valiosa para todos contribuírem com os seus conhecimentos, recomendações, sugestões e ideias inovadoras. Dessa forma, o ambiente foi propício para a otimização dos processos e a formulação de estratégias eficazes visando ao cumprimento de metas ambiciosas e desafiadoras.

Ademais, o encontro foi oportuno para discutir alguns desafios atrelados ao próprio modelo de financiamento que prejudicam o bom desempenho da equipe, como a ausência de métricas de desempenho que avaliem a qualidade do atendimento e não apenas a quantidade, além da não adesão de novas tecnologias e métodos de gestão para otimizar os processos e serviços de saúde. Essas questões revelam a necessidade de uma abordagem mais equilibrada e abrangente para garantir a viabilidade e a eficiência em longo prazo do sistema de saúde.

Posto isso, vale destacar que, apesar dos dados estarem relacionados ao Programa Previne Brasil, o MS, através da Portaria nº 3493/2024, apresentou um novo modelo de financiamento que busca suprir as limitações do atual sistema e estabelecer uma estrutura mais robusta e flexível. Assim, apresenta diversificação das fontes de financiamento, a descentralização dos recursos, a implementação de métricas de desempenho de qualidade, a sustentabilidade financeira e a melhoria contínua da gestão e capacitação. O sistema de saúde estará bem equipado para atender às necessidades da população de maneira eficiente e equitativa (Brasil, 2024).

Considerações Finais

A APS é um componente crucial do SUS, pois tem impacto significativo nos demais níveis de assistência, tendo em vista que serve como norteador, visando promover a saúde e prevenir agravos ao usuário. Como resultado, a garantia da qualidade da APS exige uma gestão eficaz e a utilização de ferramentas que facilitem a avaliação das informações pertinentes e estimulem a reflexão sobre os serviços prestados.



A implementação dessas ferramentas não só apresentou à equipe de saúde novas estratégias para a identificação de problemas, mas também fortaleceu a cultura de excelência e melhoria contínua dentro da instituição de saúde. Além disso, ao permitir a aproximação com as ferramentas de gestão da qualidade, foi possível contribuir no processo de formação das discentes com as habilidades e recursos essenciais para avaliar os problemas e estruturar soluções eficientes, de forma a reconhecer a gestão da qualidade como fundamental no aprimoramento do desempenho da equipe e na melhoria dos serviços de saúde prestados à comunidade.

Assim, esta experiência evidencia a importância da gestão eficaz dos serviços de saúde e o impacto da utilização das ferramentas de gestão da qualidade na introdução de abordagens criativas e abrangentes que contribuem para a resolução dos problemas em saúde. Quanto às limitações, destaca-se a reduzida produção bibliográfica sobre a temática em questão, reverberando sobre a dificuldade de discutir os achados a partir da literatura.

Contribuições dos Autores

Andressa Alves Souza: participou ativamente da vivência, contribuiu substancialmente para a redação do manuscrito e aprovou a versão final a ser submetida.

Dailane Neres de Almeida: participou ativamente da vivência, contribuiu substancialmente para a redação do manuscrito e aprovou a versão final a ser submetida.

Layra Geovanna de Carvalho Lira: participou ativamente da vivência, contribuiu substancialmente para a redação do manuscrito e aprovou a versão final a ser submetida.

Maria Eduarda Loureiro Andrade Nunes: participou ativamente da vivência, contribuiu substancialmente para a redação do manuscrito e aprovou a versão final a ser submetida.

Kalliny Mirella Gonçalves Barbosa: trabalhou na concepção, no delineamento, na revisão crítica do texto e aprovou a versão final a ser submetida.



Referências

ALVARENGA, C. G. M. *et al.* Challenges and perspectives for longitudinal care in the Family Health Strategy: The experience of Medical students. **Research, Society and Development**, [s. l.], v. 12, n. 14, 2023.

BARBOSA, K. M. G. *et al.* Análise dos indicadores de desempenho de uma unidade de saúde da família e a aplicação de ferramentas da gestão da qualidade. **Revista Interdisciplinar de Saúde e Educação**, Ribeirão Preto, v. 5, n. 2, p. 292-304, 2024a.

BARBOSA, K. M. G. *et al.* Gestão da qualidade em uma unidade básica de saúde. **Revista Eletrônica Extensão Em Debate**, Maceió, v. 13, n. 20, 2024b.

BRAGA, B. H. C.; ALMEIDA, M. M. Y. Ferramentas da gestão da qualidade e sua importância para o desenvolvimento das organizações. **Interface Tecnológica**, Taquaritinga, v. 18, n. 2, p. 600-612, 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. **Resolução CNE/CES nº. 3, de 7/11/2001**. Institui Diretrizes curriculares nacionais do curso de graduação em enfermagem. Brasília, DF: MEC, 2001. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES03.pdf>. Acesso em: jul. 2024.

BRASIL. **Portaria GM/MS Nº 102, de 20 de janeiro de 2022**. Altera a Portaria GM/MS nº 3.222, de 10 de dezembro de 2019, que dispõe sobre os indicadores do pagamento por desempenho, no âmbito do Programa Previne Brasil. Brasília, DF: Presidência da República, 2022. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2022/prt0102_21_01_2022.html. Acesso em: jul. 2024.

BRASIL. **Portaria GM/MS nº 3.493, de 10 de abril de 2024**. Altera a Portaria de Consolidação nº 6, de 28 de setembro de 2017, para instituir nova metodologia de cofinanciamento federal do Piso de Atenção Primária à Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde. Brasília, DF: Presidência da República, 2022. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2024/prt3493_11_04_2024.html. Acesso em: jul. 2024.

BRASIL. **Portaria nº 2.979, de 12 de novembro de 2019**. Institui o Programa Previne Brasil. Brasília, DF: Presidência da República, 2019. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2019/prt2979_13_11_2019.html. Acesso em: jul. 2024.

CEVADA, L. Z.; DAMY-BENEDETTI, P. C. Uso da matriz de priorização (matriz gut) como aliada em auditorias. **Revista Científica Unilago**, [s. l.], v. 1, n. 1, p. 1-10, 2021.

FONSECA, K. P.; RACHED, C. D. A. Complicações do diabetes mellitus. **International Journal of Health Management Review**, [s. l.], v. 5, n. 1, p. 1-13, 2019.



FURTADO, C. F. C. *et al.* **Gestão de qualidade em saúde: conceitos e ferramentas da qualidade como estratégia de construção e práticas em gestão em saúde.** Campina Grande: Ampila, 2022.

JAMAL, C. M. C.; ANVERSA, M. V. A.; CHACON, P. A. S. A conexão do Sistema de Gestão da Qualidade Total (SGQ) com a Gestão da Inovação (GI). **Revista S&G**, [s. l.], v. 16, n. 1, p. 3-10, 2021.

KOWALSKI, I. S. *et al.* **Diagnóstico situacional para planejamento em saúde.** São Paulo: Setor de Publicações - Centro Universitário São Camilo, 2023.

LOPES, O.C *et al.* Competências dos enfermeiros na estratégia Saúde da Família. **Escola Anna Nery**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 2, e20190145, 2020.

MEIRELES, T. O.; SILVA, K. T.; SÁ, L. L. F. A importância da adoção do método de análise e solução de problemas (MASP) utilizando o ciclo PDCA na gestão em serviços de saúde. **Geum**, [s. l.], v. 5, n. 3, p. 12-22, 2014.

MESSIAS, J. K. S. *et al.* Indicadores em saúde na atenção básica: uma revisão de literatura. **Revista Humanidades e Inovação**, Palmas, v. 8, n. 45, p. 102-124, 2021.

MORAES FILHO, I. M. *et al.* Enfermagem no manejo da hipertensão arterial sistêmica na atenção primária: contribuições para a saúde planetária. **Nursing Edição Brasileira**, [s. l.], v. 27, n. 311, 2024.

NUNES, R. Z. S. *et al.* Entre o sofrimento e a saúde: considerações sobre o trabalho do Agente Comunitário de Saúde. **Revista de APS**, [s. l.], v. 25, n. 1, 2022.

PASSOS, T. S. Proposta de melhoria do acolhimento da demanda espontânea utilizando ferramentas de gestão da qualidade: estudo de caso em uma unidade básica de saúde do agreste sergipano. **Revista de Administração em Saúde**, [s. l.], v. 23, n. 91, 2023.

PINHEIRO, P.; LIMA, G. P. Programa previne Brasil, conhecimento dos gestores sobre dashboard de monitoramento de indicadores de desempenho de gestão: protocolo de revisão de escopo. **Revista Científica Multidisciplinar**, [s. l.], v. 3, n. 11, e3112053, 2022.

SETA, M. H.; OCKÉ-REIS, C. O.; RAMOS, A. L. P. Programa Previne Brasil: o ápice das ameaças à Atenção Primária à Saúde? **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 26, suppl. 2, p. 3781-3786, 2021.