



<https://doi.org/10.56344/2675-4827.v5n2a2024.16>

## **Análise dos indicadores de desempenho de uma unidade de saúde da família e a aplicação de ferramentas da gestão da qualidade**

### **Analysis of performance indicators of a family health unit and the application of quality management tools**

Kalliny Mirella Gonçalves Barbosa<sup>1</sup>, Antonia Jucilene da Silva Ferreira<sup>2</sup>, Fernanda Vitória Granja Oliveira<sup>2</sup>, Leslye Fernanda Marques Pinheiro<sup>2</sup>, Marcia Karelly Granja Brito Macêdo<sup>2</sup>, Vitória Marina Soares Bruno<sup>2</sup>

**Resumo:** *Introdução:* o Sistema Único de Saúde estabelece a Atenção Primária à Saúde como a principal porta de entrada para os usuários acessarem os serviços de saúde. Nessa perspectiva, para promover e avaliar a qualidade da gestão desse nível de atenção, foi instituído o Programa Previne Brasil que busca realizar o repasse financeiro com base na capitação ponderada, desempenho das equipes, critério populacional e incentivos para ações estratégicas. *Objetivos:* descrever a experiência de acadêmicos de enfermagem na aplicação de ferramentas de gestão da qualidade em uma Unidade de Saúde da Família, a partir da análise dos indicadores de desempenho das equipes de saúde. *Metodologia:* trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência, desenvolvido por acadêmicos de enfermagem da Faculdade Uninassau Petrolina, Pernambuco. A vivência ocorreu no período de fevereiro a junho de 2024, em que as discentes cumpriram a atividade proposta pela disciplina do curso de enfermagem durante o Estágio Curricular Supervisionado. *Resultados:* a análise baseou-se nos resultados do Previne Brasil referentes ao terceiro quadrimestre de 2023, em que se percebeu maior déficit no indicador que remete a realização de exames de hemoglobina glicada para identificação de pacientes diabéticos. Após a elaboração e aplicação das ferramentas de gestão da qualidade, os resultados foram detalhadamente apresentados aos profissionais, fornecendo soluções para as principais deficiências identificadas. *Conclusão:* as atividades extramuros evidenciaram a relevância da gestão da qualidade para a resolução de problemas, contribuindo com o processo formativo dos acadêmicos e repercutindo na qualidade da atenção à saúde.

**Palavras-chave:** Indicadores de Qualidade em Assistência à Saúde. Atenção Primária à Saúde. Enfermagem.

<sup>1</sup> Doutoranda em Saúde Coletiva pela Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS). Membro do Núcleo de Estudos em Saúde Coletiva (NESCO) e do Núcleo de Pesquisa Integrada em Saúde Coletiva (NUPISC), ambos do CNPq. Contato: kamirely64@gmail.com

<sup>2</sup> Acadêmica de Enfermagem da Uninassau. Contato: ferreiraantoniam2911@outlook.com

**Abstract:** *Introduction:* the Unified Health System establishes Primary Health Care as the main gateway for users to access health services. From this perspective, to promote and evaluate the quality of management of this level of care, the Previne Brasil Program was established, which seeks to carry out financial transfers based on weighted capitation, team performance, population planning and incentives for strategic actions. *Objectives:* To describe the experience of nursing students in applying quality management tools in a Family Health Unit, based on the analysis of performance indicators of health teams. *Methodology:* this is a descriptive study, of the experience report type, developed by nursing students from Faculdade Uninassau Petrolina, Pernambuco. The experience took place from February to June 2024, in which the students completed the activity proposed by the nursing course discipline during the Supervised Curricular Internship. *Results:* the analysis based on the results of Previne Brasil for the third quarter of 2023, in which we verified a greater deficit in the indicator that refers to the performance of glycosylated hemoglobin tests to identify diabetic patients. After developing and applying the quality management tools, the results were presented in detail to professionals, providing solutions for the main deficiencies identified. *Conclusion:* extramural activities highlighted the relevance of quality management for solving problems, contributing to the academic training process and impacting the quality of health care.

**Keywords:** Quality Indicators, Health Care. Primary Health Care. Nursing.

## INTRODUÇÃO

A Constituição Brasileira, instituída em 1988, preconiza a saúde como um direito universal a ser garantido pelo Estado a partir de políticas sociais e econômicas para assegurar a minimização dos riscos à saúde e ações de promoção, proteção e recuperação em saúde (Brasil, 2000). Nessa lógica, o Estado se torna o responsável por manter a saúde de forma equânime e de qualidade, embora a gestão dos serviços se distanciem da aplicação das ferramentas de gestão já existentes e se baseando, segundo Dermindo, Guerra e Gondinho (2020, p.04) em "julgamentos morais de necessidades e não em demandas reais", desconsiderando, por vezes, os dados adquiridos por meio dos indicadores.

Nesse contexto, o enfermeiro é o profissional responsável pela administração dos serviços de saúde, a qual deve ser baseada nas vivências profissionais, nos resultados produzidos e na qualidade da atenção à saúde (Amarante; Burg, 2022). Sabe-se, ainda, que, segundo a Lei do Exercício Profissional de Enfermagem, os serviços de saúde compreendem planejamento e programação da enfermagem, evidenciando não somente o seu papel

assistencialista, mas também de gerenciamento (COFEN, 1986).

Ademais, a padronização dos métodos de avaliação e a aplicação do processo de enfermagem são capazes de garantir melhorias na qualidade e na produção dos indicadores, porém, quando essa articulação no serviço é desconsiderada, inclusive, pelo perfil de profissionais que não priorizam a evolução e melhoria do serviço, pode contribuir para a ineficiência da gestão e do cuidado em saúde. Tal fato reforça a importância de uma formação crítica sobre a gestão da qualidade e o seu impacto para a melhoria dos serviços, tendo em vista que a implantação e a supervisão contínua dos resultados contribuem para a garantia do cuidado em saúde (Órfão *et al.*, 2023).

A gestão de qualidade tem se expandido na área da saúde, já que o olhar individualizado diante das necessidades de cada serviço facilita a proposição de estratégias que garantam a resolutividade das questões que tensionam a qualidade da atenção à saúde, além de proporcionar a satisfação do usuário (Meira; Oliveira; Santos, 2021). Posto isso, a introdução e padronização das ferramentas de gestão trazem consigo uma facilidade no planejamento em saúde, já que o conhecimento das demandas presentes nas instituições permite que as formas de solucionar os problemas sejam visíveis por toda a equipe, ratificando a importância da gestão da qualidade e o impacto para a melhoria dos indicadores (Ribeiro; Macêdo; Santos, 2021).

Nesse contexto, os indicadores se apresentam como norteadores para a tomada de decisão pelo fato de permitir uma visualização mais acessível dos problemas e evidenciar a necessidade de propor estratégias para a melhoria da realidade do serviço, de modo a satisfazer tanto os profissionais quanto os usuários (Pereira; Pacheco; Pedro Filho, 2021). Diante disso, ressalta-se que os indicadores dependem de registros realizados e caso apresentem inconsistências podem comprometer a interpretação da realidade estudada, além de comprometer a aplicação das ferramentas de gestão e a melhoria da promoção do cuidado em saúde (Orfão *et al.*, 2023).

No tocante à promoção de saúde, a Atenção Primária à Saúde (APS) é a principal porta de entrada ao Sistema Único de Saúde (SUS) e tem como objetivo promover o cuidado de maneira integral, através da promoção e proteção da

saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico precoce, o tratamento oportuno, a reabilitação, a redução de danos e a manutenção da saúde. Com isso, os indicadores são sinalizadores de como estão organizados os serviços de saúde, dispondo de dados e informações que refletem a distribuição de recursos, a assistência, a transparência, o monitoramento e a avaliação da APS (Câmara *et al.*, 2023).

No que tange ao modelo de financiamento da APS, o programa Previne Brasil foi instituído em 2019, com o objetivo de destinar recursos financeiros às equipes de Saúde da Família (eSF) e de Atenção Primária (eAP), obedecendo os seguintes critérios: capitação ponderada, pagamento por desempenho, incentivo financeiro com base em critério populacional e incentivos para ações estratégicas (Brasil, 2019; Brasil, 2022). Quanto aos impactos da implementação desse programa na APS, é necessário elencar os impasses que atravessam a avaliação das equipes e as prioridades que são postas para monitoramento, tendo em vista o caráter produtivista deste método de repasse financeiro à APS.

Desse modo, este estudo tem como objetivo relatar os aprendizados e os desafios vivenciados pelos discentes do curso de enfermagem no estágio curricular supervisionado (ECS) na APS, considerando a pertinência desse componente curricular para o desenvolvimento de habilidades técnica-científica, de gerência e de relacionamento interpessoal (Justino *et al.*, 2024). Diante do exposto, o presente relato utiliza como base de dados os resultados do Programa Previne Brasil e analisa os indicadores de saúde da APS em que foi vivenciado o ECS para aplicar as ferramentas de gestão na elucidação dos impasses identificados.

## **METODOLOGIA**

Trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência, produzido a partir da vivência de um grupo de discentes da Faculdade Uninassau Petrolina (PE) em uma Unidade de Saúde da Família (USF) do referido município. As discentes aplicaram ferramentas de gestão da qualidade a partir dos resultados dos indicadores do Previne Brasil da UBS. A aproximação com a unidade de

saúde foi possível devido ao cumprimento das atividades de ECS realizadas no período de fevereiro a junho de 2024. O uso de tais ferramentas foi incentivado como proposta de associação teórico-prática da disciplina intitulada “Gestão da qualidade em serviços de saúde”, corroborando com a formação acadêmica centrada na identificação e resolução dos problemas que impedem a integralidade da atenção à saúde.

Posto a isso, a USF que se configura como cenário deste estudo está localizada na região leste de Petrolina e é composta por duas eSF com o profissional enfermeiro, médico, técnico de enfermagem, cirurgião-dentista e agente comunitário de saúde (ACS). Tal unidade possui 1.628 usuários cadastrados pelos ACS e atende demandas programadas e espontâneas, além de realizar visitas domiciliares. Contudo, as equipes não possuem a quantidade de ACS suficiente para a completa cobertura, tendo, ainda, uma estimativa de 17.200 usuários situados em áreas descobertas.

No que concerne ao momento da graduação que essa vivência é concretizada, salienta-se que o ECS, conforme as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Enfermagem, deve ser realizado nos dois últimos semestres do curso. No cenário da Faculdade Uninassau Petrolina (PE), o ECS é dividido em dois momentos, sendo no 9º semestre o cumprimento da carga horária na APS e no 10º semestre na atenção hospitalar, como estratégia para oportunizar a experiência nos serviços de saúde e compreender a atuação do profissional enfermeiro.

Nesse sentido, sobre a coleta dos dados, destaca-se que os indicadores do Previne Brasil da eSF acessados referem-se ao terceiro quadrimestre de 2023 e foram extraídos do Sistema de Informação em Saúde para a Atenção Básica (SISAB). A partir disso, os dados foram analisados pelas discentes, a fim de observar criteriosamente os valores de desempenho de cada equipe, utilizando os parâmetros propostos pelo Ministério da Saúde (MS) para os indicadores. Posto isso, as ferramentas de gestão da qualidade foram aplicadas para a eSF que apresentou os resultados mais distantes da meta, buscando compreender as causas do declínio e propor estratégias para a melhoria da atenção à saúde e, conseqüentemente, do desempenho da equipe.

Ademais, para proporcionar o acesso, pela eSF, ao planejamento traçado pelas acadêmicas, a partir da identificação do problema e utilização das ferramentas de gestão da qualidade, realizou-se a apresentação oral aos componentes da equipe. Ressalta-se que esse encontro ocorreu em junho de 2024 e foi pactuado com antecedência para garantir a participação de todos. Notou-se que, perante as soluções apresentadas, as problemáticas necessitavam de recursos financeiros para serem alocados à USF em questão.

Destaca-se que este estudo relata a experiência de acadêmicas de enfermagem na aplicação de ferramentas de gestão com dados públicos referentes aos indicadores do Previne Brasil da USF em análise, indicando para a desconsideração da necessidade de submissão ao Comitê de Ética em Pesquisas com Seres Humanos.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

A partir da incumbência dada ao grupo de desenvolver estratégias para os problemas encontrados em uma unidade de saúde, o grupo se uniu para acessar os indicadores de saúde do programa Previne Brasil de cada eSF de campo de estágio vivenciado pelas discentes. Ao obter os dados, realizou-se a comparação com os parâmetros do MS para que se pudesse avaliar qual das equipes apresentou maior urgência de intervenção. Com isso, chegou-se à conclusão de que a eSF que mais precisava de estratégias para melhoria da qualidade de serviço, foi uma equipe de uma unidade concentrada na região leste do município de Petrolina, Pernambuco.

O grupo foi constituído por cinco membros, cada um possuindo habilidades adquiridas na disciplina de Gestão da Qualidade em Saúde. Os indicadores considerados foram os seguintes: proporção de gestantes que realizaram pelo menos seis consultas de pré-natal, com a primeira consulta ocorrendo até a 12<sup>a</sup> semana de gestação; proporção de gestantes que realizaram exames de sífilis e HIV; proporção de gestantes que receberam atendimento odontológico; proporção de mulheres que realizaram coleta de citopatológico na APS; proporção de crianças de um ano de idade vacinadas

com as vacinas Penta e Pólio; proporção de pessoas com hipertensão que tiveram consulta e aferição da pressão arterial no último semestre; e proporção de pessoas com diabetes que tiveram consulta e solicitação de hemoglobina glicada no último semestre (Brasil, 2019; Brasil, 2022).

Após a coleta dos dados, analisou-se e identificou-se que três indicadores se encontravam abaixo dos padrões estabelecidos pelo programa Previnde Brasil, sendo eles: a proporção de mulheres que realizaram coleta de citopatológico na APS; a proporção de pessoas com hipertensão que tiveram consulta e aferição da pressão arterial no último semestre; e a proporção de pessoas com diabetes que tiveram consulta e solicitação de hemoglobina glicada no último semestre.

No que concerne a gestão de qualidade e enfermagem, esta tem sido destaque desde a era de Florence Nightingale, em que suas ações determinaram mudanças na enfermagem e na saúde que repercutem até a atualidade (Costa *et al.*, 2009). Tal contribuição foi pioneira no que diz respeito à qualidade de assistência, em que foi evidenciado o impacto do cuidado efetivo e como a enfermagem se destaca enquanto profissão que prioriza a qualidade da atenção à saúde.

Assim, para estabelecer estratégias de melhoria dos indicadores foram utilizadas diversas ferramentas de gestão da qualidade, dentre elas a Matriz GUT confere, por meio de um acrônimo, as seguintes denominações: gravidade, urgência e tendência. Assim, também conhecida por matriz de priorização, essa ferramenta funciona mais como uma fórmula que, por meio de cálculo, facilita as tomadas de decisões (Inácio *et al.*, 2023). Nessa perspectiva, o grupo aplicou a ferramenta e, quanto à ordem de prioridade, o indicador referente a realização de exames de hemoglobina glicada para identificação de pacientes diabéticos teve destaque com 48 pontos (G=4; U=4; T=3), seguido dos indicadores referente ao monitoramento da pressão arterial para identificação de hipertensos (G=4; U=3; T=3) e a cobertura de citopatológico (G=3; U=2; T=2).

De forma complementar, utilizou-se o diagrama de Ishikawa, o qual tem como função identificar possíveis causas para os problemas existentes (Carvalho; Gomes; Göttems, 2023). É composto por seis categorias principais que ajudam a identificar as causas de problemas nas instituições. Esses seis

tópicos, conhecidos como os “6M”, abrangem aspectos essenciais dos processos organizacionais, a saber: método, máquina, medida, meio ambiente, material e mão de obra. Ao utilizar essa ferramenta, analisamos cada um dos “6M” para identificar possíveis causas dos problemas.

Com tal ferramenta, foi possível estabelecer uma relação entre o efeito e todas as causas prováveis de um problema. Nessa perspectiva, identificou-se a ausência de atividades de Hiperdia, a não solicitação pela eSF do exame de hemoglobina glicada e a dificuldade de realizar busca ativa na área de adscrição. Após a identificação das causas, utilizou-se a ferramenta 5W2H, que se desdobra pelas seguintes perguntas traduzidas do inglês: o que; quem; onde; por quê; quando; como; e quanto custa. Nessa lógica, o 5W2H desvenda as necessidades e soluções dos problemas identificados no diagrama de Ishikawa e permite a construção de um plano de ação com prazos e responsabilidades (Costa; Barboza; Meiriño, 2023). Por esse motivo, essa ferramenta permitiu sistematizar as ações propostas e torná-las passíveis de efetivação.

Por fim, o PDCA, conhecido como uma ferramenta cíclica que organiza em processos a solução de um problema, criando um ciclo contínuo até que o resultado desejado seja alcançado. A sigla se refere às etapas de planejamento, execução, verificação e ação (Flain *et al.*, 2024). Com isso, o grupo estruturou o plano com as intervenções que emergiram a partir da baixa realização de exames de hemoglobina glicada para identificação de pacientes diabéticos, conforme a priorização pela matriz GUT e as estratégias elencadas a partir do 5W2H, facilitando a construção do ciclo PDCA. No que tange à fase de execução, as intervenções planejadas incluem a realização de busca ativa, de atividades mensais do Hiperdia e durante todas as consultas solicitar em conjunto com os exames de rotina a hemoglobina glicada em todos os pacientes que forem se consultar na unidade ou no mutirão. Nessas atividades, será envolvida toda a eSF, incluindo os ACS, para que consiga captar os usuários, realizar as solicitações, monitoramento e avaliação contínua desses usuários.

Ao encontro das intervenções relatadas neste trabalho, Barbosa *et al.* (2024) apresentam como as ferramentas de gestão da qualidade contribuem para mudanças e melhorias que reverberam sobre o cuidado do usuário. Isso

porque, a partir da aplicação de ferramentas como diagrama de Ishikawa, do 5W2H, da matriz GUT e do Ciclo PDCA e da observância aos resultados dos indicadores, foi possível construir tendências e planos de ação para intervir na realidade da Unidade Básica de Saúde (UBS) do estudo. Esse panorama apresenta como os usuários são beneficiados por uma gestão de qualidade efetiva e resolutiva diante dos desafios para implementação das ações no contexto do SUS (Barbosa *et al*, 2024).

Apesar dos dados avaliados pelas discentes estarem relacionados ao programa Previne Brasil, sabe-se que há um novo modelo de financiamento sendo proposto pelo MS, intitulado “Reconstrução da Estratégia Saúde da Família” e promete aumentar recursos, ampliar o número de equipes e melhorar a qualidade do serviço prestado à população (Brasil, 2024).

Diante disso, o grupo demonstrou, com o auxílio de todas essas ferramentas, os problemas críticos existentes na eSF e propôs novas estratégias para condução dos problemas. Tal construção foi apresentada à equipe e foi demonstrado detalhadamente cada ferramenta utilizada, o plano de ação elaborado e discutido, principalmente, sobre o fato da maioria dos pacientes atendidos por essa eSF estarem situados em áreas descobertas. Destaca-se que para o plano proposto ser efetuado precisa-se de um apoio da secretaria de saúde com recursos financeiros, humanos e materiais.

A atuação extramuros proporciona uma formação diferenciada, tendo em vista que o contato com a realidade contribui para a aplicação dos conhecimentos adquiridos nas aulas teóricas. Além disso, as disciplinas da graduação que concernem sobre a atuação de gestão são pertinentes por proporcionar aos discentes oportunidades de situações reais, aprimorar as habilidades necessárias para a gestão em enfermagem. Esse envolvimento com a prática diária do enfermeiro como gestor é essencial para formar profissionais bem preparados e capazes de enfrentar os desafios dos setores de saúde com competência e eficácia.

## CONCLUSÃO

A utilização de ferramentas de gestão da qualidade se apresenta como estratégia importante para a identificação e resolução de problemas pelas equipes de saúde. Nesse contexto, destaca-se que os indicadores analisados refletem a realidade assistencial e os entraves que atravessam o cuidado em saúde, repercutindo nos resultados e na necessidade de propor alternativas para a melhoria dos resultados e da qualidade da atenção à saúde. Isso porque, a medida em que a eSF se propõe a realizar atividades no cotidiano de trabalho que visem a melhoria da cobertura e do cuidado, conseqüentemente, a população será beneficiada.

Quanto à análise dos indicadores da eSF em questão, a experiência extramuros proporcionada a partir da imersão no ECS, permitiu aproximação com a figura do enfermeiro gestor e a visualização de uma APS resolutiva. Para além disso, as contribuições na utilização dos indicadores e ferramentas de qualidade são significantes, pois proporcionam um direcionamento e melhoria da tomada de decisão e das boas práticas de cuidado no que tange ao olhar centrado no usuário. Contudo, cabe destacar a necessidade de referências ampliadas para o repasse financeiro da APS, não se reduzindo apenas a valores numéricos produzidos pelas eSF, mas também considerando as limitações e a qualidade da atenção à saúde.

**Conflito de interesses:** As autoras não têm conflitos de interesse a divulgar.

## REFERÊNCIAS

AMARANTE, C. M. R. T.; BURG, M. R. O enfermeiro frente à gestão dos serviços de saúde: revisão integrativa. **Revista Científica Multidisciplinar**, v. 3, n. 8, p. e381756, 2022. DOI: 10.47820/recima21.v3i8.1756. Disponível em: <https://recima21.com.br/index.php/recima21/article/view/1756>. Acesso em: 20 mai. 2024.

BARBOSA, K. M. G. *et al.* Gestão da qualidade em uma unidade básica de saúde. *Extensão em Debate*, v. 20, n. 13, 2024. DOI: 10.28998/rexd.v12i14. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/extensaoemdebate/article/view/17922/12002>

. Acesso em: 21 out.. 2024.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. Brasília: Senado Federal, 2000. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm). Acesso em: 24 fev. 2024.

BRASIL. Portaria GM/MS nº 3.493, de 10 de abril de 2024. Altera a Portaria de Consolidação GM/MS 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 (SUS). **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 10 abr. 2024. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2024/prt3493\\_11\\_04\\_2024.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2024/prt3493_11_04_2024.html). Acesso em: 20 fev. 2024.

BRASIL. Portaria nº 2.979, de 12 de novembro de 2019. Institui o Programa Previne Brasil. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 17 nov. 2019. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2019/prt2979\\_13\\_11\\_2019.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2019/prt2979_13_11_2019.html). Acesso em: 19 fev. 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. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 20 jan. 2022. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2022/prt0102\\_21\\_01\\_2022.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2022/prt0102_21_01_2022.html). Acesso em: 20 fev. 2024.

CÂMARA, F. T. N. A. *et al.* Humanização na atenção primária. **Revista Eletrônica Acervo Científico**, v. 46, p. e14169, 7 dez. 2023. DOI: 10.25248/reac.e14169.2023. Disponível em: <https://acervomais.com.br/index.php/cientifico/article/view/14169>. Acesso em: 10 abr. 2024.

CARVALHO, V. M. P.; GOMES, S. S.; GÖTTEMS, L. B. D. Incidentes com medicamentos e de comunicação na Atenção Primária à Saúde: Análise de Causa Raiz. **Comunicação em Ciências da Saúde**, v. 34, n. 03, 2023. DOI: 10.51723/ccs.v34i03.1587. Disponível em: <https://revistaccs.espdf.fepecs.edu.br/index.php/comunicacaoemcienciasdasau de/article/view/1587>. Acesso em: 23 mai. 2024.

COFEN. Conselho Federal de Enfermagem. Resolução nº 7498 de 25 de junho de 1986. Dispõe sobre a regulamentação do exercício da enfermagem, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 25 junho. 1986. DOI: XXX. Disponível em: . Acesso em: 10 abr. 2024.

COSTA, K. G. M.; BARBOZA, D. V.; MEIRIÑO, M. J. Inovações administrativas na atenção primária à saúde no Brasil na década de 2010-2020: uma revisão integrativa. **Revista Univap**, v. 29, n. 62, 2023. DOI: 10.18066/revistaunivap.v29i62.4464. Disponível em: <https://revista.univap.br/index.php/revistaunivap/article/view/4464>. Acesso em: 23 mai. 2024.

COSTA, R. *et al.* O legado de Florence Nightingale: uma viagem no tempo. **Texto & Contexto-Enfermagem**, v. 18, p. 661-669, 2009. DOI: 10.1590/S0104-07072009000400007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/ntxb8WhXpNLpn4DC9ZQv8Pd/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 23 mai. 2024.

DERMINDO, M. P.; GUERRA, L. M.; GONDINHO, B. V. C. O conceito eficiência na gestão da saúde pública brasileira: uma revisão integrativa da literatura. **Journal of Management & Primary Health Care**, v. 12, p. 1–17, 2020. DOI: 10.14295/jmphc.v12.972. Disponível em: <https://www.jmphc.com.br/jmphc/article/view/972>. Acesso em: 20 abr. 2024.

FLAIN, N. B. P. *et al.* Aplicação do ciclo PDCA no controle de qualidade higiênico-sanitária de um serviço de alimentação em uma instituição assistencial para crianças e adolescentes [https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2022/prt0102\\_21\\_01\\_2022.html](https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2022/prt0102_21_01_2022.html) **DEMETRA: Alimentação, Nutrição & Saúde**, v. 19, p. e79190, 2024. DOI: 10.12957/demetra.2024.79190. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/demetra/article/view/79190>. Acesso em: 23 mai. 2024.

INÁCIO, L. C. R. *et al.* Ferramentas básicas da qualidade: folha de verificação, estratificação, fluxograma, diagrama de Ishikawa, diagrama de Pareto, matriz GUT e 5W2H. **Revista de Gestão e Secretariado, [S. l.]**, v. 14, n. 10, 2023. DOI: 10.7769/gesec.v14i10.2890. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/2890>. Acesso em: 23 abr. 2024.

JUSTINO, T. M. V. *et al.* Estágio Curricular Supervisionado: relato da experiência discente em uma unidade básica de saúde: Supervised Curricular Internship: report of the student experience in a Basic Health Unit. **Saúde em Redes**, v. 10, n. 1, p. 4294-4294, 2024. DOI: 10.18310/2446-4813.2024v10n1.4294. Disponível em: <http://revista.redeunida.org.br/ojs/index.php/rede-unida/article/view/4294>. Acesso em: 22 mai. 2024.

MEIRA, S. R. C.; OLIVEIRA, A. S. B.; SANTOS, C. O. A contribuição da auditoria para a qualidade da gestão dos serviços de saúde. **Brazilian Journal of Business**, v. 3, n. 1, p. 1021-1033, 2021. DOI: 10.34140/bjbv3n1-058. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJB/article/view/26310>. Acesso em: 23 mai. 2024.

ORFÃO, N. H. *et al.* Indicadores de saúde utilizados para o diagnóstico situacional em tuberculose: uma revisão integrativa. **Práticas e Cuidado: Revista de Saúde Coletiva**, v. 4, p. e16391-e16391, 2023. Disponível em: <https://www.revistas.uneb.br/index.php/saudecoletiva/article/view/16391/11842>. Acesso em: 22 mai. 2024.

PEREIRA, R. R.; PACHECO, I. B. G.; PEDRO FILHO, F. S. Indicadores de desempenho como ferramenta na gestão da qualidade no serviço público. Performance indicators as a tool in quality management in public service. **Brazilian Journal of Development**, v. 7, n. 9, p. 88049-88067, 2021. DOI: 10.34117/bjdv7n9-117. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/35678>. Acesso em: 23 abr. 2024.

RIBEIRO, R. L. A. O.; MACÊDO, D. F.; SANTOS, D. G. Aplicação de ferramentas da qualidade para a implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade: estudo de caso no IFAL. **Diversitas Journal**, v. 6, n. 2, p. 2478-2490, 2021. DOI: 10.17648/diversitas-journal-v6i2-1385. Disponível em: [https://diversitasjournal.com.br/diversitas\\_journal/article/view/1385/1404](https://diversitasjournal.com.br/diversitas_journal/article/view/1385/1404). Acesso em: 10 mai. 2024.