

UNDERGRADUATE RESEARCH

Os Desafios e as Perspectivas do Enfermeiro na Gerência da Atenção Primária - Revisão Integrativa¹

EURINEIDE SILVA DE SOUZA

JULIANA SILVA DE SOUZA

MARIANE LIMA BALBINO

NIVEA MARIA DA SILVA OLIVEIRA

Acadêmicas de Enfermagem pela Faculdade Estácio do Amazonas

Cidade de Manaus, Estado do Amazonas, Brasil

MSc. MARCOS VINICIUS COSTA FERNANDES

Orientador e co-autor da pesquisa de revisão integrativa

Mestre e Docente em Enfermagem junto a Faculdade Estácio do Amazonas

Cidade de Manaus, Estado do Amazonas, Brasil

Abstract

In recent years, Primary Care has provided many benefits to the health of the population, however, there are still many challenges to be faced. Given this scenario, many perspectives will emerge from management to overcome such challenges. This study analyzes the performance of the nurse manager in Basic Health Units, through an integrative review. It is necessary to understand how this manager's profile should be, professional qualification, in addition to academic/assistance. The manager must know the legislation regarding administration, logistics and principles of the Unified Health System (SUS), in order to recognize the challenges that are permeating the development of his activities, for the better promotion and prevention of the health of his clients / patients. The results allow us to emphasize the importance of a manager in line with his multidisciplinary team should always put the problems in evidence of the problems, so that, in a team, strategies can be found that will solve or mediate the adversities in the management of Primary Care.

¹ *Obstetric violence and humanization by nurses*

Keywords: Management, Primary Health Care, Nursing.

Resumo

Nos últimos anos a Atenção Primária tem proporcionado muitos benefícios à saúde da população, porém, ainda existem muitos desafios a serem enfrentados. Diante deste cenário, muitas perspectivas irão surgindo pela gestão para superar tais desafios. Este estudo faz uma análise da atuação do enfermeiro gestor em Unidades Básicas de Saúde, através de uma revisão integrativa. É necessário compreender como deverá ser o perfil desse gestor, a qualificação profissional, além de acadêmico-assistencial. O gestor deverá conhecer legislação referente a administração, logística e princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), a fim de reconhecer os desafios que estão permeiam o desenvolvimento de suas atividades, para a melhor promoção e prevenção à saúde de seus clientes/pacientes. Os resultados nos permitem ressaltar a importância de um gestor em consonância com sua equipe multidisciplinar deverá sempre colocar as problemáticas em evidenciando as problemáticas, para que, em equipe sejam encontradas estratégias que venham solucionar ou mediar às adversidades na gestão da Atenção Primária.

Palavras-Chave: Gestão, Atenção Primária à Saúde, Enfermagem.

1. INTRODUÇÃO

A Atenção Primária à Saúde (APS) é a estratégia apoiada internacionalmente como elemento central e orientador de políticas que fortalecem o sistema de saúde. O gerente na UBSF deverá conhecer a Rede de Atenção à Saúde (RAS) e fomentar a participação dos profissionais na organização do horário de atendimento aos cidadãos, com base em protocolos, diretrizes clínicas e terapêuticas (THUMÉ, 2018).

A Gestão das Unidades Básicas de Saúde é de responsabilidade dos municípios como determina a Constituição de 1988, e atende a Atenção Primária à Saúde (APS) que vem ao longo do tempo sofrendo alguns desafios que impactam de forma direta o modelo de gestão e em consequência o usuário da Unidade de Saúde. Discussões e análises no processo de gestão dos serviços de saúde são necessidades, pois, são as

UBSF que estão com as portas abertas para as primeiras identificações e atendimentos, que serão os melhores indicadores para a gestão de melhorias contínuas ao paciente, permitindo a abertura de possibilidades para mudanças no modelo de fazer saúde (BRASIL, 1998).

Toda essa articulação deverá estar acima de todos os desafios encontrados diariamente nos atendimentos aos usuários na atenção básica, escassez dos recursos, a falta de material e de profissionais, as inovações tecnológicas que não estão chegando a Unidade de forma satisfatória, a busca ativa dos pacientes aos tratamentos crônicos que deixam de comparecerem a Unidade. São desafios vivenciados e registrados por gestores em seu dia a dia. Prestar um bom atendimento ao usuário e a comunidade. Promover campanhas que despertem o interesse da comunidade em participar (MADUREIRA et al., 2017).

A enfermagem sempre esteve voltada para a questão da qualidade do cuidado, que é mensurado através da estrutura, do processo e resultado da atenção ao paciente, o que compete a toda a equipe envolvida no atendimento. O gestor precisa além de suas habilidades técnico - científica como enfermeiro, deverá desenvolver capacitação administrativa, incorporar a sua equipe em processos de atualizações em todo o sistema inovador na saúde (VITURI, 2015).

O objetivo deste estudo é realizar uma revisão integrativa, analisar e descrever os principais desafios encontrados pelos enfermeiros que atuam na gestão das Unidades Básicas de Saúde e encontrar quais são as perspectivas que poderão ser utilizadas para redesenhar estratégias que possam trazer resolutividade no processo de acompanhamento ao paciente.

2. METODOLOGIA

Trata-se de um estudo de revisão integrativa, ferramenta metodológica que visa possibilitar a síntese de conhecimento e a incorporação da aplicabilidade de resultados de estudos significativos na prática, um estudo realizado por meio de levantamento bibliográfico. Diante da necessidade de assegurar uma prática assistencial embasada em evidências científicas, a revisão integrativa tem sido apontada como uma ferramenta ímpar no campo da saúde, pois sintetiza as pesquisas

disponíveis sobre determinada temática e direciona a prática fundamentando-se em conhecimento científico (SOUZA, 2010).

A pesquisa bibliográfica que subsidiou a presente revisão foi baseada na consulta de trabalhos publicados nos últimos 05 (cinco) anos (2015 a 2020), conforme as palavras chaves e base de dados, apresentados a seguir:

Quadro 1 - Artigos e bases de dados utilizados para a elaboração da revisão integrativa.

Procedência	Título do artigo	Autores	Periódico (v., n, p, ano)	Considerações / Temática
LILACS OU BVS	Atividades gerenciais do enfermeiro no monitoramento das visitas domiciliares do agente comunitário de saúde.	RIBEIRO, Gaziela et al.	Arq. Cienc. Saúde UNIPAR, Umuarama, v. 22, n. 3, p. 179-185, set./dez. 2018.	Trata-se de um estudo qualitativo, realizado em enfermeiros atuantes, analisando atividades básicas de qualidade.
Scielo	Quais são os desafios para a qualificação da atenção básica na visão dos gestores municipais?	Cavalcanti P.; Neto A.; Sousa M.	Saúde Debate, Rio de Janeiro, v. 39, n. 105, p.323-336, abr/jun. 2015.	Estudo quantitativo de análise de dados secundários referentes a atenção básica em saúde. Analisou-se a qualidade da atenção básica visando identificar principais desafios para qualificação.
Enfermagem em Foco	Desafios da gestão do cuidado na atenção básica: perspectivas da atenção básica.	Soder, Rafael et al.	Enfermagem em foco, v. 9, n. 3, p. 76-80, 2018.	Estudo descritivo-exploratório de abordagem qualitativa. Analisar os desafios da gestão no cuidado da atenção básica, usando o método de entrevistas com os profissionais.
Redalyc ou Scielo	Pacientes difíceis na atenção primária à saúde: entre o cuidado e o ordenamento.	ZOBOLI, Elma; SANTOS, Deisy; SCHVEITZER, Mariana.	Interface (Botucatu), Botucatu, v. 20, n. 59, p. 893-903, dez. 2016.	Trata-se uma pesquisa de abordagem compreensiva ancorada no referencial teórico da bioética deliberativa os recursos analisados.
Scielo	Mudanças na política nacional de atenção básica: entre retrocessos e desafios.	MELO, Eduardo Alves et al.	Saúde em debate, Rio de Janeiro, v. 42, n. spe1, p. 38-51, set. 2018.	O artigo reflete sobre a política nacional de atenção básica (pnab), fazendo revisão de das versões antigas, destacandoas primeiras experiências da aps no Brasil e sua evolução no decorrer dos anos.
Revista Baiana de Saúde Pública	Reflexão sobre a Enfermagem e o Gerenciamento das unidades básicas de saúde.	MADUREIRA et al.	Revista Baiana de Saúde Pública, v. 40, n. 4, p. 848-861, out/dez. 2016-2017.	Trata-se de um estudo qualitativo, Palavra chave “a segurança do paciente”. O objetivo do gerenciamento é importante para promover a integração e o bom relacionamento com as equipes de saúde. Espera-se que o enfermeiro gerente, exerça sua função de forma

Eurineide Silva de Souza, Juliana Silva de Souza, Mariane Lima Balbino, Nivea Maria da Silva Oliveira, Marcos Vinicius Costa Fernandes- **Os Desafios e as Perspectivas do Enfermeiro na Gerência da Atenção Primária - Revisão Integrativa**

				participativa, no qual o objetivo é alcançado pelo esforço coletivo.
Scielo	Formação e prática de enfermeiros para a atenção primária a saúde, avanços, desafios e estratégias para o fortalecimento do Sistema Único de Saúde.	THUME, Elaine et al.	Saúde em debate, Rio de Janeiro, v. 42, n. spe1, p. 275 - 288, set. 2018.	Trata-se de trabalho qualitativo. A implementação de mudanças curriculares podem fortalecer o desenvolvimento de boas práticas profissionais.
Speel	Problemas e desafios enfrentados pelos gestores públicos no processo de gestão em saúde.	MARTINS, Caroline. WACLAWOVSKY, Aline.	Revista de gestão em sistemas de saúde, São Paulo, v.4, n. 1, p. 100 – 109, 2015.	É de fundamental importância que os gestores estejam preparados e cada vez mais qualificados para enfrentar os problemas e os desafios que se apresentam. O objetivo do presente artigo foi verificar, através de uma revisão de literatura, quais os principais problemas e desafios que os gestores enfrentam no processo de gestão em saúde.
Scielo	Gestão da Qualidade Total e enfermagem hospitalar: uma revisão integrativa de literatura.	VITURI, Dagmar Willamowius. EVORA, Yolanda Dora Martinés	Revista brasileira de enfermagem, Brasília, vol.68, n.5, p.945-952, 2015.	Uma abordagem sobre gestão da qualidade total, no contexto do gerenciamento de enfermagem.

Quadro 2 - Recursos informacionais consultados, estratégias de busca, referências recuperadas e selecionadas.

Recursos informacionais (Bases de dados)	Estratégias de busca Palavras-chave DECS	Total de referências encontradas (artigos)	Total de referências selecionadas (incluídas)	Total de referências selecionadas (excluídas)
Scielo	Atenção básica; dificuldades e gestão	11	9	2

Quadro 3 - Referências excluídas e motivos da exclusão dos artigos encontrados.

N	Referências	Motivos
1	MAGALDI, S; NETO J.S; Gestão do amanhã(CAP 1- O FUTURO NÃO É MAIS COMO ERA ANTIGAMENTE). São Paulo: EDITORA Gente,2018.	Não estava de acordo com o assunto abordado.
2	ALMEIDA M.L; FUMINCELLI L; ZILLY Aet al. Papel do gestor de saúde pública em região de fronteira: SCOPING REVIEW. SÃO PAULO.	Foge ao tema do trabalho.

3. Resultados e Discussão

Nesta seção, mostraremos os principais desafios e as perspectivas do enfermeiro na gerência da atenção primária a partir dos estudos encontrados. Esses estudos totalizaram nove unidades para análise e foram publicados entre os anos 2015 e 2020. Considerando que as UBSFs são sede de atenção primária que visam minimizar a incidência de agravos na população, através da prevenção, considera-se de extrema relevância os fatores que poderão atingir de forma negativa o desempenho das atividades das UBSF. É importante também compreender a importância das habilidades da gestão na atenção primária para promoção, prevenção e tratamento dos pacientes/clientes e, ainda, como o gestor/ gerente poderá superar os desafios evidenciados diariamente dentro de uma unidade de atenção primária a saúde.

3.1 Os maiores desafios na gestão da UBSF, para atingir a qualidade no atendimento aos pacientes/clientes

Excelência no atendimento na saúde é atender cada vez melhor o seu paciente, levando em consideração todo o processo e não apenas o resultado. Não basta apenas o médico atender com qualidade ao prescrever o melhor tratamento, é preciso oferecer um suporte humano e eficiente em todo o processo. As situações de encontros difíceis na Atenção Primária à Saúde (APS) são comuns e geram estresse para o profissional e o usuário. Entre 15 e 60% dos usuários da APS são considerados como “difíceis” pelos profissionais que os atendem (ZOBOLI, SANTOS, SCHVEITZER, 2016). As técnicas a serem desenvolvidas como alternativas para lidar com a situação envolvem diretamente valores éticos inerentes as atribuições do enfermeiro, ou seja, as adversidades devem ser contornadas pautadas em atitudes corretas, bem pensadas e sistemáticas. No entanto, é de conhecimento geral e empírico que nem sempre é o que acontece na atenção primária. Segundo Zoboli (2016), a intensidade emocional do paciente/cliente que necessita do atendimento da UBSF é o fator desafiador mais expressivo a ser contornado pelo enfermeiro. A situação se desenha, na maioria das vezes, como um cenário de tumulto em decorrência do desequilíbrio emocional de ambas as partes. Porém, o enfermeiro precisa vencer o desafio de manter-se calmo, emocionalmente controlado e focado no

atendimento do paciente/cliente que não deve, sob nenhuma circunstância, ter seu atendimento prejudicado pela situação.

As situações adversas em um atendimento nem sempre tem origem no momento do encontro do profissional com o paciente. Apontase, que também, a interação entre idade, sexo e etnia dos profissionais e pacientes podem ser relevantes nesse relacionamento dificultando o diálogo. Então entende-se como desafio do profissional agir com prudência. Entende-se prudência como sabedoria ordenada para buscar os bens humanos, por decisões que sejam o ‘melhor’ para um momento concreto. A decisão prudente requer abrir o leque de saídas possíveis, aclarando em que medida contribuem ou impedem a realização dos valores em conflito (ZOBOLI, SANTOS, SCHVEITZER, 2016).

Através de atitudes e decisões executadas de forma prudente a gestão de uma UBSF deve manter-se focada priorizando os seguintes aspectos: a ambiência das unidades de saúde; o uso e a disponibilidade de tecnologias adequadas ao trabalho; passar uma imagem de confiabilidade e competência técnica dos profissionais das equipes; ter agilidade no atendimento; a definição das funções e obrigações dos setores e funcionários; e a priorização da satisfação do usuário (CAVALCANTE, NETO, SOUSA, 2015).

3.2 Estratégias para o processo de uma gestão participativa e democrática.

Uma vez que se alcança o entendimento sobre os desafios enfrentados no atendimento aos pacientes é necessário refletir, discutir e planejar estratégias que permitam contornar de forma positiva esses desafios. Nesse contexto, em abril de 2011, o Conselho Nacional de Saúde (CNS) aprovou a Resolução nº 439 sobre a AB (atendimento básico), que serviu para revisão da PNAB (Política Nacional de Atendimento Básico) (PINTO; SOUSA; FERLA, 2014).

Na Resolução, o CNS ressalta que as ações de AB são de responsabilidade das três esferas de gestão do SUS (Sistema Único de Saúde) e aponta a necessidade de: “aumentar a destinação de recursos financeiros para a Atenção Básica”; garantir ações para que a Rede de Atenção Básica se efetive como a “principal porta de entrada do SUS”; “fortalecer o controle social, a participação da comunidade em cada serviço”, realizar “coletas sistemáticas da opinião e satisfação do usuário”; “garantir profissionais de saúde em todas as regiões e

localidades do País”; que o MS e as Secretarias Estaduais e Municipais “aprimorem e qualifiquem os mecanismos de controle, fiscalização do cumprimento de responsabilidades [...] e avaliação da qualidade dos serviços de Atenção Básica” (BRASIL, 2011B).

Os novos desafios, principalmente no que diz respeito à prática cooperativa e complementar construída entre os gestores do SUS, ressaltando que as esferas de governo (federal, estadual e municipal) devem estabelecer pactos de corresponsabilidade no financiamento das ações e dos serviços de saúde, provendo o direito à saúde de forma responsável e solidária, evidenciam que não os desafios a serem superados alcançam uma esfera superior a gestão da AB, permeia viés político, maior mobilização política atuando no sentido de reestruturar o financiamento das ações de saúde e de redefinir os papéis dos setores público e privado. Estabelece-se como desafio à adequação do modelo de atenção, para atender às necessidades da população e do País, e à promoção da qualidade do cuidado e da segurança dos pacientes através do SUS (CAVALCANTE, NETO, SOUSA, 2015).

Segundo Thume (2018), a prática da enfermagem na APS no Brasil depende de políticas de fortalecimento da saúde como direito e da regulamentação profissional, essencial para as demandas corporativas dos diferentes profissionais da saúde e para o trabalho em equipe, aliada a formação profissional de excelência, o que evidencia a importância do papel das universidades desse contexto.

3.3 Ações implementadas pela gestão e seus colaboradores, sempre em busca da resolutividade dos pacientes/clientes.

Em Zoboli (2016) são discutidas duas ações que podem nortear as ações dos gestores e colaboradores que atuam na APS: a Deliberação e Curso de ação. Ambas as estratégias buscam desenvolver ações positivas para o desenvolvimento das atividades de atendimento primárias na saúde. É imprescindível que o atendimento, o acolhimento e o acompanhamento destinados aos pacientes sejam de excelência, pois implica diretamente na condução do diagnóstico/tratamento que será destinado ao paciente. A eficácia do tratamento é o objetivo que todos buscam alcançar.

Deliberar é um modo aberto de pensar conjuntamente situações de incerteza para gerir, responsável e prudentemente, fatos, valores e deveres. A deliberação é procedimento concreto, objetivo, que avalia

problemas éticos, incluindo as circunstâncias das situações e as consequências das possíveis saídas, para chegar à melhor alternativa para a condução do caso, pela ponderação e justa medida (ZOBOLI, 2016).

No procedimento deliberativo, os juízos éticos constroem-se em três momentos: cognitivo (dos fatos, orientado lógica cognitiva); valoração, estimação ou preferências (dos valores), e volitivo (dos deveres). Este é o mais propriamente moral, pois inclui: o ato voluntário (autônomo), a disposição do querer para concretização dos valores, em projetos de vida justa e feliz (ZOBOLI, 2016). Logo entende-se que estratégias deliberativas não dependem apenas da capacitação técnica do profissional e, abre um leque de possibilidades deliberativas que podem ser determinadas por valores éticos pessoais. Uma má conduta pode comprometer o processo a eficácia do processo deliberativo e, inclusive pode potencializar a situação problema sobre a qual está sendo deliberado.

Os cursos de ação propostos pelos profissionais para lidar com os pacientes difíceis na APS agrupam-se da seguinte forma: ações educativas; envolvimento da rede social e familiar; uso da autoridade profissional para manter a ordem; humanização da gestão; humanização da clínica; acionamento da rede profissional e do serviço (ZOBOLI, 2016). Embora com as estratégias bem desenhadas, os desafios surgem e devem ser enfrentados. Os cursos de ação exigem tomadas de decisão pautadas na deliberação podendo gerar conflito de valores. Os valores em conflito são os que embasam os componentes técnico e ético da enfermagem: ordenamento e cuidado. Não é aceitável atribuir a culpabilidade por um atendimento conflituoso ao paciente, enquanto podemos afirmar que esse comportamento pode estar ligado a ambas as partes, muitas vezes associados a questões pessoais. Estratégias de colaboração na tomada de decisão entre o profissional e o paciente podem ser bastante eficaz na diminuição dos conflitos e, se vier acompanhada de um maior intervalo de tempo par ao atendimento esse resultado positivo pode ser potencializado. É necessário considerarmos que as iniciativas já existentes que visam a enfrentar os desafios e qualificar a AB devem ser fortalecidas e outras devem ser desenvolvidas ou estimuladas com base nas realidades locais, porque é, no mínimo, desafiador desenvolver estratégias tão abrangentes (CAVALCANTE, NETO, SOUSA, 2015).

CONCLUSÃO

O estudo demonstrou a importância da investigação do atendimento ao paciente/cliente na atenção primária sob a ótica do paciente e do profissional atuante. Extremamente relevante a compreensão do cenário que permeia essa relação pois trata-se do contato inicial com o paciente que busca tratamento e, o sucesso desse tratamento está intimamente relacionado ao diagnóstico correto, ao acompanhamento adequado destinado a esse paciente entre outros fatores.

Muitos desafios precisam ser vencidos para que as atividades na APS possam ser desenvolvidas com excelência, até mesmo, porque ficou evidente que dentre todos os fatores relacionados a esse abordagem evidenciam que não depende apenas da capacidade técnica do profissional, mas também depende de valores éticos e morais, intrínsecos ao ser humano, durante uma tomada de decisão. Mesmo com estratégias traçadas é necessário que decisões sejam tomadas com frequência, implicando diretamente na definição de situações.

Outro fator relevante é que, mesmo diante de tantos desafios, estratégias foram pensadas para a APS mas pouco se pode fazer se não houver uma concentração de esforços de cunho político voltados para a questão. Uma estratégia apontada é destinar um tempo maior para o atendimento, no entanto, não tem quantitativo de profissional disponível para a realização do atendimento dessa forma, é nesse momento que torna-se evidente a importância de um planejamento de caráter administrativo que busque oferecer condições favoráveis para a realização das atividades de APS da forma mais adequada possível.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. PORTARIA Nº 3.925, DE 13 DE NOVEMBRO DE 1998(*) Disponível em: <<https://repositorio.observatoriodocuidado.org/handle/handle/1733>>. Acesso em: 05 mai. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Resolução nº 439, de 7 de abril de 2011, do Conselho Nacional de Saúde. Sem descrição. Diário Oficial [da] União. Brasília, 7 abr. 2011b. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2011/res0439_07_04_2011.html>. Acesso em: 1 maio 2020.

CAVALCANTI, P. C. S.; OLIVEIRA NETO, A. V.; SOUSA, M. F. Quais são os desafios para a qualificação da Atenção Básica na visão dos gestores municipais? Saúde Debate, Rio de Janeiro, v. 39, n. 105, p.323-336, abr./ jun. 2015. Disponível em:

Eurineide Silva de Souza, Juliana Silva de Souza, Mariane Lima Balbino, Nivea Maria da Silva Oliveira, Marcos Vinicius Costa Fernandes- **Os Desafios e as Perspectivas do Enfermeiro na Gerência da Atenção Primária - Revisão Integrativa**

<https://www.scielo.br/pdf/sdeb/v39n105/0103-1104-sdeb-39-105-00323.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2020.

MADUREIRA, Gabriela de Carvalho et al. Reflexão sobre enfermagem e o gerenciamento das unidades básicas de saúde. Revista baiana de saúde pública, Bahia, v.40, n.4, p. 848-861 out/dez. 2016. DOI. 10.22278/2318-2660. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-876016>. Acesso em: 03 jun. 2020.

MELO, Eduardo Alves et al. Mudanças na Política Nacional de Atenção Básica: entre retrocessos e desafios. Saúde debate, Rio de Janeiro, v. 42, n. spe1, p. 38-51, Sept. 2018. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-11042018000500038&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 18 mai. 2020. <https://doi.org/10.1590/0103-11042018s103>.

PINTO, H. A; SOUSA, A. N. A ; FERLA, A. A. O Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica: várias faces de uma política inovadora. Saúde Debate, Rio de Janeiro. No prelo 2014.

RIBEIRO, Gaziela et al. Atividades gerenciais do enfermeiro no monitoramento das visitas domiciliares do agente comunitário de saúde. Arq. Cienc. Saúde UNIPAR, Umuarama, v. 22, n. 3, p. 179-185, set./dez. 2018. Disponível em: <https://www.revistas.unipar.br/index.php/saude/article/view/6559>. Acesso em: 02 mar. 2020.

SODER, Rafael et al. Desafios da gestão do cuidado na atenção básica: perspectiva da equipe de enfermagem. Enfermagem em Foco, [S.l.], v. 9, n. 3, nov. 2018. ISSN 2357-707X. Disponível em: <<http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/1496>>. Acesso em: 23 maio 2020. doi:<https://doi.org/10.21675/2357-707X.2018.v9.n3.1496>.

Souza, Marcela Tavares de; Silva, Michelly Dias da; Carvalho, Rachel de. Revisão integrativa: o que é e como fazer. Einstein (São Paulo), São Paulo, v. 8, n. 1, p. 102-106, mar. 2010. <https://doi.org/10.1590/s1679-45082010rw1134>. Acesso em: 20 marc. 2020.

THUME, Elaine et al . Formação e prática de enfermeiros para a Atenção Primária à Saúde - avanços, desafios e estratégias para fortalecimento do Sistema Único de Saúde. Saúde debate, Rio de Janeiro, v. 42, n. spe1, p. 275-288, Sept. 2018. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-11042018000500275&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 09 mai. 2020. <https://doi.org/10.1590/0103-11042018s118>.

VITURI, Dagmar Willamowius; ÉVORA, Yolanda Dora Martinez. Total Quality Management and hospital nursing: an integrative literature review. Rev Bras Enferm. 2015; v.68, n. 5, p.660-7. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/reben/v68n5/0034-7167-reben-68-05-0945.pdf>. Acesso em: 03 abr. 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167.2015680525i>.

ZOBOLI, Elma Lourdes Campos Pavone; SANTOS, Deisy Vital dos; SCHVEITZER, Mariana Cabral. Pacientes difíceis na atenção primária à saúde: entre o cuidado e o ordenamento. Interface (Botucatu), Botucatu , v. 20, n. 59, p. 893-903, dez. 2016. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-32832016000400893&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 12 fev. 2020. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/1807-57622015.0500>.