



Submetido: 16/07/2024

Revisado: 27/08/2024


Aceito: 06/09/2024

Publicado: 18/10/2024

**GESTÃO DA QUALIDADE EM UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE**  
**QUALITY MANAGEMENT IN A BASIC HEALTH UNIT**  
**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN UNA UNIDAD BÁSICA DE SALUD**

Kalliny Mirella Gonçalves Barbosa <https://orcid.org/0000-0002-9074-9546> (autora)  <sup>1</sup>

Nayara Fonseca Gorgonio <https://orcid.org/0009-0007-5661-1803> (autora)  <sup>2</sup>

Iris Karine De Sousa Carvalho <https://orcid.org/0009-0006-9397-3996> (autora)  <sup>3</sup>

Rosângela Barbosa Soares <https://orcid.org/0009-0008-9289-9434>  <sup>4</sup>

**Resumo:** A utilização das ferramentas de gestão da qualidade na área da saúde se configura como uma alternativa para mudanças e melhorias que implicam no cuidado ao usuário. Posto isso, este trabalho buscou apresentar a vivência de acadêmicas de enfermagem na análise crítica dos indicadores de desempenho de uma Unidade Básica de Saúde durante o estágio curricular supervisionado e a aplicação das ferramentas de gestão da qualidade para a proposição de intervenções. Trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência, realizado no período de fevereiro a maio de 2024 em uma unidade de saúde do município de Juazeiro, Bahia. Os dados foram coletados e analisados a partir dos resultados dos indicadores quantitativos do programa Previne Brasil da unidade analisada. Identificou-se os indicadores críticos e traçou-se estratégias de intervenções para melhorá-los, a partir da aplicação do diagrama de Ishikawa, do 5W2H, da matriz GUT e do Ciclo PDCA. Tais ações visavam garantir uma melhoria contínua na qualidade dos serviços oferecidos pela unidade de saúde e uma resposta mais eficaz às necessidades da comunidade atendida. Desse modo, este trabalho destacou a relevância dos indicadores de saúde na avaliação da qualidade do serviço e a relevância da atuação dos enfermeiros como gestores de saúde, além de contribuir com o processo formativo a partir da associação teórico-prática em atividades extramuros.

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

<sup>1</sup>Doutoranda e Mestra em Saúde Coletiva pela Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS) especialista em Gestão e Enfermagem do Trabalho (PROMINAS)

<sup>2</sup>Graduanda em Enfermagem pela Faculdade Uninassau de Petrolina-PE.

<sup>3</sup>Graduanda em Enfermagem pela Faculdade Uninassau de Petrolina-PE.

<sup>4</sup>Graduanda em Enfermagem pela Faculdade Uninassau de Petrolina-PE.

# GESTÃO DA QUALIDADE EM UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE.

## Área Temática: Saúde.

**Abstract:** The use of quality management tools in the health sector is an alternative for changes and improvements that imply care for the user. Having said that, this work sought to present the experience of nursing students in the critical analysis of the performance indicators of a Basic Health Unit during the supervised curricular internship and the application of quality management tools to propose interventions. This is a descriptive study, of the experience report type, carried out from February to May 2024 in a health unit in the city of Juazeiro, Bahia. Data were collected and analyzed based on the results of the quantitative indicators of the Previne Brasil program in the analyzed unit. Critical indicators were identified and intervention strategies were outlined to improve them, based on the application of the Ishikawa diagram, 5W2H, the GUT matrix and the PDCA Cycle. Such actions aimed to ensure continuous improvement in the quality of services offered by the health unit and a more effective response to the needs of the community served. In this way, this work highlighted the relevance of health indicators in evaluating the quality of the service and the relevance of nurses' role as health managers, in addition to contributing to the training process based on the theoretical-practical association in extramural activities.

**Keywords:** Primary Health Care. Total Quality Management. Instruments for the Management of Scientific Activity. Nursing.

**Resumen:** El uso de herramientas de gestión de la calidad en el sector salud es una alternativa de cambios y mejoras que implican atención al usuario. Dicho esto, este trabajo buscó presentar la experiencia de estudiantes de enfermería en el análisis crítico de los indicadores de desempeño de una Unidad Básica de Salud durante la pasantía curricular supervisada y la aplicación de herramientas de gestión de calidad para proponer intervenciones. Se trata de un estudio descriptivo, del tipo relato de experiencia, realizado de febrero a mayo de 2024 en una unidad de salud de la ciudad de Juazeiro, Bahía. Los datos fueron recolectados y analizados a partir de los resultados de los indicadores cuantitativos del programa Previne Brasil en la unidad analizada. Se identificaron indicadores críticos y se trazaron estrategias de intervención para mejorarlos, a partir de la aplicación del diagrama de Ishikawa, 5W2H, la matriz GUT y el Ciclo PDCA. Tales acciones apuntaron a asegurar la mejora continua en la calidad de los servicios ofrecidos por la unidad de salud y una respuesta más efectiva a las necesidades de la comunidad atendida. De esta manera, este trabajo destacó la relevancia de los indicadores de salud en la evaluación de la calidad del servicio y la relevancia del papel del enfermero como gestor de salud, además de contribuir al proceso de formación basado en la asociación teórico-práctica en actividades extramuros.

**Palabras clave:** Atención Primaria de Salud. Gestión de la Calidad Total. Instrumentos para la Gestión de la Actividad Científica. Enfermería.

## INTRODUÇÃO

As ferramentas de gestão da qualidade constituem um modelo inovador e relevante para mudanças e melhorias, tanto no aspecto gerencial quanto na assistência ao paciente, visto que para ter sucesso deve haver um planejamento estratégico para a melhoria da qualidade (Rocha; Gouveia, 2022). Nesse contexto, desenvolver e incorporar tais ferramentas na rotina dos serviços de saúde repercute, direta ou indiretamente, em benefícios tanto para o usuário quanto para a equipe, sendo uma forma assertiva de garantir a qualidade da atenção à saúde e superar os entraves (Fagundes *et al.*, 2022).

Nessa lógica, ressalta-se a importância que a gestão em saúde assume na melhoria contínua dos serviços, na promoção da saúde e na prevenção de doenças. Dessa forma, nota-se que a gestão da qualidade nos serviços de saúde tem seu principal foco no desenvolvimento e na implementação de políticas, processos e procedimentos para garantir a segurança do paciente, a eficácia do tratamento e a satisfação do cliente em todas as áreas (Cancian; Cavalcante; Pinho, 2023).

Destarte, acompanhar a aplicação de tais ferramentas no cotidiano dos serviços de saúde apresenta-se como uma oportunidade fulcral para a formação acadêmica, tendo em vista que essa experiência proporciona ao estudante uma visão ampliada da teoria a partir da assimilação teórico-prática (Fagundes *et al.*, 2022; Justino *et al.*, 2024). Assim, as atividades extramuros estimulam o aperfeiçoamento dos estudos de maneira mais objetiva, ampliando os conhecimentos e desenvolvendo habilidades interpessoais essenciais, tanto individuais quanto multiprofissionais, além de ensinar a trabalhar em equipe (Ferreira *et al.*, 2024). Posto isso, esse trabalho buscou relatar a experiência de discentes de enfermagem a partir do uso de ferramentas de gestão da qualidade diante dos problemas identificados durante o Estágio Curricular Supervisionado (ECS) em uma UBS.

### **FERRAMENTAS DE GESTÃO DA QUALIDADE: UMA ESTRATÉGIA PARA MELHORAR OS INDICADORES E O CUIDADO EM SAÚDE NA ATENÇÃO PRIMÁRIA**

Para direcionar efetivamente o planejamento e as orientações, é fundamental compreender os desafios e a realidade da população atendida, incluindo a organização e a rotina dos serviços de saúde. É nesse contexto que a Atenção Primária à Saúde (APS) se insere e se configura como o primeiro nível de atenção à saúde, caracterizada por um conjunto de ações de saúde nos níveis individual e coletivo que buscam garantir a promoção, proteção e reabilitação da saúde, além da minimização de riscos, desenvolvendo cuidados integrados que reverberam positivamente na qualidade de vida dos usuários (Viana *et al.*, 2024).

Para tanto, o diagnóstico situacional é crucial para identificar problemas e necessidades sociais, além de revelar a estrutura dos serviços de saúde. Essa análise

embasa o planejamento de estratégias específicas, possibilitando ações focalizadas e eficazes. Nessa perspectiva, vale destacar algumas das atribuições do enfermeiro na APS, sobretudo no que concerne ao ato de planejar, gerenciar e avaliar as ações desenvolvidas pela equipe de saúde da família (eSF), além de contribuir, participar e implementar atividades de educação permanente e participar no gerenciamento dos insumos necessários ao adequado funcionamento da unidade de saúde (Barbiani; Nora; Schaefer, 2016).

A importância de um planejamento efetivo na gestão dos serviços de saúde se concentra no fato de que a desorganização das diversas interfaces de uma Unidade Básica de Saúde (UBS) pode criar um ambiente desfavorável tanto para a população quanto para os profissionais, aumentando as complicações e comprometendo a qualidade dos serviços prestados (Ribeiro *et al.*, 2022). Portanto, é imprescindível conhecer a realidade do trabalho e da comunidade atendida, a fim de implementar estratégias e programas que minimizem a desorganização e contribuam para a melhoria das condições de trabalho e atendimento (Passos, 2023).

Assim, para garantir o financiamento da APS baseado na produção das equipes, criou-se, em 2019, o Programa Previne Brasil. Este modelo de financiamento visa ampliar o acesso aos serviços da APS e a conexão entre as pessoas e as equipes de saúde, enfatizando a maior responsabilidade dos gestores e profissionais de saúde (Lima *et al.*, 2023). Além disso, o Previne Brasil busca promover uma maior integração entre as equipes de saúde e a comunidade, fortalecendo os vínculos entre profissionais de saúde e usuários. Isso é feito por meio de ações como o acolhimento e a escuta qualificada, o estímulo à participação dos usuários na gestão do cuidado e a oferta de serviços de acordo com as demandas e necessidades locais (Harzheim, 2020).

Dessa forma, diante desse novo modelo de financiamento, retoma-se a relevância do planejamento como tarefa gerencial e administrativa que se preocupa com a preparação, organização e estruturação de objetivos específicos, com o objetivo de alcançar os indicadores propostos pelo Programa Previne Brasil (Borges; Rabelo, 2023). Nesse sentido, destaca-se que as ferramentas de gestão são tecnologias que auxiliam na tomada de decisão nos serviços de saúde, permitindo que os responsáveis tenham maior controle sobre os métodos de organização, na solução de problemas e na organização de

---

ideias. Algumas das ferramentas que ajudam no cotidiano das empresas são: GUT, diagrama de Ishikawa, 5W2H, ciclo PDCA (Ribeiro; Macêdo; Santos, 2021).

## **METODOLOGIA**

Trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência, construído por acadêmicas de enfermagem da Uninassau Petrolina, Pernambuco, na aplicação de ferramentas de gestão da qualidade, considerando os resultados dos indicadores do programa Previne Brasil de uma UBS do município de Juazeiro, Bahia. O contato com a UBS mencionada ocorreu através das atividades do ECS, realizadas no período de fevereiro a maio de 2024. As atividades relatadas foram propostas pela disciplina “Gestão da Qualidade em Serviços de Saúde”, com o objetivo de contribuir para o processo formativo dos discentes.

A UBS em estudo possui 373 famílias cadastradas e 288 famílias visitadas. Destaca-se que a unidade não possui profissionais suficientes para a cobertura total da área adscrita, estando 308 famílias e 1194 indivíduos presentes em áreas descobertas. A unidade é composta por uma ESF com um médico, um enfermeiro, um dentista, uma auxiliar de saúde bucal, dois técnicos de enfermagem e três ACS. Destaca-se que essas informações foram fornecidas pelas ACS e coletadas *in loco* da planilha referente ao acompanhamento territorial do primeiro quadrimestre de 2024.

A atividade foi desenvolvida durante o ECS ocorrido no 9º período do curso de enfermagem da Uninassau Petrolina, Pernambuco, em que a experiência foi fundamental para a associação teórico-prática e o desenvolvimento de habilidades para atuação enquanto futuro profissional. O estágio foi conduzido no período de fevereiro a maio de 2024, cumprindo a carga horária obrigatória, conforme previsto pelas Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) para o curso de enfermagem (Brasil, 2001).

É importante ressaltar que os dados dos indicadores foram disponibilizados pela Secretaria de Saúde do município para auxiliar na atividade proposta pela disciplina “Gestão da Qualidade em Serviços de Saúde”, garantindo a precisão das informações coletadas para que se consiga realizar uma análise detalhada do desempenho da referida eSF.

Os indicadores observados correspondem aos que são propostos pelo programa Previne Brasil, a saber proporção de gestantes com pelo menos seis consultas pré-natal realizadas, sendo a 1ª até a 12ª semana de gestação (indicador 1); proporção de gestantes com realização de exames para sífilis e HIV (indicador 2); proporção de gestantes com atendimento odontológico (indicador 3); proporção de mulheres com coleta de citopatológico na APS (indicador 4); proporção de crianças de 1 ano de idade vacinadas na APS contra Difteria, Tétano, Coqueluche, Hepatite B, infecções causadas por *haemophilus influenzae* tipo B e Poliomielite inativada (indicador 5); proporção de pessoas com hipertensão, com consulta e pressão arterial aferida no semestre (indicador 6); e proporção de pessoas com diabetes, com consulta e hemoglobina glicada solicitada no semestre (indicador 7) (Brasil 2019; Brasil, 2022).

Na aplicação do diagrama de Ishikawa, do 5W2H, da matriz GUT e do Ciclo PDCA, todas etapas foram conduzidas de maneira colaborativa, cada integrante esteve envolvido na busca e interpretação dos indicadores. Após a obtenção dos dados, realizou-se a análise dos valores de cada indicador da eSF e o confronto com as metas estabelecidas pelo Ministério da Saúde (MS), para que fosse possível identificar os indicadores críticos e aplicar as ferramentas de gestão com o objetivo de observar com maior clareza as falhas e os pontos-chaves que precisam ser abordados com intervenções para a melhoria da qualidade de serviço prestado.

Posto isso, a primeira ferramenta a ser utilizada foi a Matriz GUT, a qual é aplicada na resolução de problemas, pois constitui um método de análise que auxilia na seleção dos problemas que devem ser tratados com prioridade. A sigla "GUT" representa a simplificação dos critérios avaliativos: Gravidade, Urgência e Tendência. Essa técnica pode ser empregada em auditorias para classificar problemas, bem como suas causas ou grupos de causas, com o propósito de identificar aquelas mais significativas e que exercem maior impacto no problema em estudo, de modo a serem abordadas prioritariamente (Cevada; Damy-Benedetti, 2021).

Os problemas são ordenados de forma decrescente de prioridade através da atribuição de pontuações de 1 a 5, após estudos e análises, os valores designados a cada critério são multiplicados para determinar o resultado, favorecendo os problemas com base nos pontos acumulados, o que contribui para a melhoria do processo (Trucolo *et*



*al.*, 2016).

Após a matriz GUT, utilizou-se o diagrama de Ishikawa, também conhecido como diagrama de espinha de peixe, sendo o "problema principal" localizado na extremidade do diagrama e as categorias de causas como ramificações distribuídas em: máquina, materiais, mão de obra e método (Santos *et al.*, 2020). Esta ferramenta é empregada para identificar, organizar, classificar, documentar e visualizar graficamente as causas de um problema, facilitando a troca de ideias e a análise da situação. Com as causas ordenadas hierarquicamente, é possível identificar de maneira mais precisa as fontes do problema, o que simplifica a análise e auxilia na identificação da causa raiz (Pereira *et al.*, 2023).

Com tais informações organizadas pelo Diagrama de Ishikawa, aplicou-se a ferramenta 5W2H que utiliza os pronomes da língua inglesa “*What, Why, Who, Where, When, How e How much*” para fazer referência aos pontos principais de um plano de ação. Através desses pronomes, o profissional define aspectos importantes de uma atividade, como o objetivo da mesma, sua justificativa, os responsáveis pela execução, o local onde será realizada, o prazo para conclusão, o método a ser empregado e os passos a serem seguidos, além do custo total envolvido (Braga *et al.*, 2023).

Por fim, o grupo recorreu ao ciclo PDCA por ser uma ferramenta de gestão projetada para aprimorar e controlar os processos e produtos de maneira contínua. Em um ciclo contínuo de atividades planejadas, o seu objetivo principal é tornar os processos de gestão mais transparentes e ágeis, identificando as causas dos problemas e propondo soluções (Miranda; Maia; Almeida, 2022).

Destaca-se que toda a construção realizada pelas discentes foi apresentada aos profissionais da referida equipe em análise. A apresentação ocorreu em maio de 2024, em que foram abordados os indicadores críticos e as ferramentas de gestão utilizadas para propor estratégias de mudanças. Na oportunidade, estava presente apenas o enfermeiro responsável pela equipe, sendo um momento importante para compartilhar os resultados obtidos, discutir as próximas etapas e apresentar as recomendações das discentes.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

A partir do ECS em uma UBS do município de Juazeiro-BA, o grupo se engajou em várias atividades para compreender e melhorar a qualidade do serviço prestado à comunidade. O grupo foi composto por quatro alunos e, desde o início, enfatizou-se a relevância de uma comunicação aberta e da realização de reuniões regulares para discutir os problemas da eSF, dividir tarefas e monitorar o progresso das atividades. Assim, tal UBS se apresentou como um espaço importante de análise e planejamento de intervenções com base nos resultados dos sete indicadores de desempenho avaliados pelo Programa Previne Brasil.

Inicialmente, o grupo de discentes realizou uma revisão bibliográfica abrangente para identificar os principais indicadores utilizados na avaliação da qualidade dos serviços de saúde na UBS. Esta etapa foi essencial para basear teoricamente a pesquisa, compreender os indicadores postos para o financiamento da APS e possibilidades de melhorias para os problemas identificados. A coleta dos indicadores foi possível devido à contribuição dos residentes de saúde da família presentes na secretaria municipal de saúde, os quais, por intermédio da apoiadora da referida UBS, disponibilizaram os dados para análise. Destaca-se que a abordagem crítica dos sete indicadores proporcionou uma compreensão detalhada das práticas e processos adotados na UBS.

Com base nos dados coletados e na análise realizada, foi possível identificar os indicadores críticos da UBS e traçar estratégias de intervenções para melhorá-los a partir da utilização das ferramentas de gestão e, conseqüentemente, repercutir na qualidade dos serviços prestados. Tais indicadores referem-se ao primeiro quadrimestre de 2024 do Previne Brasil, os quais apontaram para a baixa cobertura da coleta de citopatológico, baixa proporção de hipertensos com consulta e pressão arterial aferida no semestre e baixa proporção diabéticos com consulta e hemoglobina glicada solicitada no semestre.

Um dos principais achados foi a constatação da importância do uso de indicadores de saúde na avaliação da qualidade dos serviços de saúde prestados pela UBS. Diante disso, percebeu-se que os indicadores forneceram dados objetivos que permitiram identificar áreas de melhoria e orientar a implementação de estratégias para aprimorar o atendimento aos usuários, considerando que a partir dos seus resultados foi possível analisar o desempenho da eSF.



---

Nesse sentido, atentando-se ao fato do enfermeiro, segundo a Política Nacional de Atenção Básica (PNAB) ser responsável pelo planejamento, gerenciamento e avaliação das ações desenvolvidas pelos técnicos/auxiliares de enfermagem e ACS (Brasil, 2017), foi possível observar a atuação desse profissional como gestor é fundamental para a coordenação, organização e implementação de estratégias resolutivas para a realidade da UBS. Sendo assim, os enfermeiros não apenas participam da prestação direta de cuidados de saúde, mas também desempenham um papel estratégico na gestão de recursos, na supervisão de equipes e na promoção de práticas baseadas em evidências (Ribeiro; Martins; Tronchin, 2017).

Nesse contexto, as disciplinas da graduação em Enfermagem desempenham um papel fundamental ao preparar os estudantes para atuarem de forma eficaz no campo da saúde pública e da gestão de serviços de saúde (Da Cruz *et al.*, 2016). Além disso, a experiência no campo permite aos estudantes aplicarem os conhecimentos adquiridos em sala de aula, enfrentando desafios reais e contribuindo para a melhoria dos serviços de saúde. O contato direto com a realidade de atuação do enfermeiro enquanto gestor proporciona uma visão holística e integrada do sistema de saúde, preparando os futuros profissionais para enfrentarem os desafios do mundo real com competência e comprometimento (Almeida *et al.*, 2009).

A partir disso, compreende-se a relevância dos indicadores de saúde para o planejamento e entende-se que eles avaliam não apenas os resultados, mas também os processos envolvidos na prestação de serviços de saúde. Posto isso, o grupo buscou colaborar com a equipe para alcançar a melhoria dos indicadores, observando as metas pactuadas pelo MS, a saber: 45% para o indicador 1; 60% para os indicadores 2 e 3; 40% para indicador 4; 95% para o indicador 5; e 50 % para os indicadores 6 e 7 (Brasil, 2022). Para tanto, as discentes, cada um com suas habilidades complementares adquiridas durante o ECS aliadas ao conhecimento acessado na disciplina de gestão de qualidade em saúde, utilizaram as ferramentas de gestão da qualidade por reconhecer o impacto destas na formulação de estratégias e intervenções de maneira mais eficaz.

Assim, foi projetada uma tabela de matriz GUT para analisar e determinar a prioridade dos problemas, sendo percebido que o indicador referente ao acompanhamento dos pacientes hipertensos apresentou maior pontuação (80), indicando

alta gravidade, urgência e tendência, fato que o torna prioridade máxima para intervenção. Por fim, a monitorização dos pacientes diabéticos, através de consultas e solicitação de hemoglobina glicada, resultou em 13 pontos, enquanto o indicador referente a coleta citopatológica apresentou 12 pontos, os quais refletem uma prioridade significativa, porém inferior ao indicador referente ao acompanhamento da hipertensão. Estes resultados ajudaram a direcionar os esforços e recursos de saúde para os problemas mais críticos identificados.

No que tange às causas relacionadas ao não alcance da meta para o indicador “proporção de pessoas com hipertensão, com consulta e pressão arterial aferida no semestre”, o diagrama de Ishikawa apresenta as seguintes lacunas: insuficiência de profissionais; falta de esfigmomanômetro e estetoscópio; limitação na disponibilidade de equipamentos adequados, comprometendo a avaliação e o monitoramento da hipertensão; carência de medicamentos anti-hipertensivos e materiais educacionais necessários para o manejo adequado da hipertensão; e baixo incentivo para ações de controle e prevenção da hipertensão.

As informações obtidas a partir do diagrama de Ishikawa correspondente ao indicador “proporção de pessoas com diabetes, com consulta e hemoglobina glicada solicitada no semestre”, apontaram para déficits como: insuficiência de profissionais para cobrir todas as áreas; falta de glicosímetros; carência de medicamentos essenciais e uma limitação na disponibilidade de tiras de medição, dificultando o tratamento adequado da condição do paciente diabético; e baixo incentivo para ações de controle e prevenção da diabetes, o que pode resultar em uma gestão ineficaz da doença.

Quanto ao indicador “proporção de mulheres com coleta de citopatológico na APS”, as ramificações referentes às causas cursaram para: insuficiência de profissionais; problemas com a manutenção da maca, o que pode dificultar a realização dos exames; falta de material de coleta e foco de luz, elementos essenciais para a realização correta do exame citopatológico; insuficiência de atividades direcionadas para a busca ativa das pacientes, tendo em vista que há pouca procura pelo exame, o que pode ser resultado de fatores culturais, sociais ou de falta de sensibilização sobre a importância do exame.

A partir disso, foram propostos três planos de ação para que a equipe realize as

atividades planejadas, as quais buscam promover o cuidado contínuo e integral aos usuários da unidade. As ações dão ênfase às atividades de educação em saúde, visitas domiciliares, mutirões, consultas programadas e o trabalho colaborativo na eSF para realizar busca ativa dos pacientes, além de sensibilizar os homens da área de adscrição para o cuidado em saúde. Isso porque, observou-se, durante o ECS, que dos pacientes hipertensos e diabéticos, os que menos buscam a unidade para o acompanhamento e avaliação do quadro de saúde, são os homens.

O ciclo PDCA é composto por quatro etapas principais, extraídas das palavras de origem inglesa, que correspondem a: planejamento, execução, verificação e agir. Na fase de planejamento, as acadêmicas retomaram os problemas identificados e as metas específicas foram definidas com o estabelecimento de um cronograma para a execução das ações.

Na fase de execução, o plano de ação foi estruturado e apresentado à enfermeira da eSF, incluindo o treinamento para as práticas a serem adotadas. No que concerne à etapa de verificação, é orientado sobre o acompanhamento contínuo dos indicadores para avaliar o progresso, além da observância à outras ferramentas e relatórios para uma visualização ampla dos resultados e comparação com as metas estabelecidas. Na fase de ação, é posta a importância de uma comunicação aberta e afetiva com toda a equipe para garantir alinhamento e compromisso com a melhoria.

Destaca-se que a apresentação para a eSF ocorreu em um consultório da UBS em formato roda de conversa, permitindo uma troca significativa de informações e experiências entre as discentes e o enfermeiro, este que discutiu prontamente sobre as propostas elencadas e o formato de financiamento da APS. Cabe ressaltar que os dados analisados para a elaboração do plano de ação apresentado à equipe se referem ao programa Previne Brasil, contudo, é sabido que, através da portaria nº 3.493 de 2024, o MS instituiu um novo modelo de financiamento da APS com o estabelecimento de novas e diferentes metas a serem alcançadas pela eSF (Brasil, 2024).

Enquanto limitação, ressalta-se que pelo fato da sede da referida equipe se encontrar em reforma, o encontro foi realizado em uma UBS provisória e, devido a essa situação, a equipe estava incompleta.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O desafio proposto pela disciplina “gestão da qualidade nos serviços de saúde” durante as atividades de ECS oportunizou aos estudantes o desenvolvimento habilidades de comunicação, gestão e liderança. Os achados da pesquisa destacaram a importância dos indicadores de saúde na avaliação da qualidade do serviço e a relevância da atuação dos enfermeiros como gestores de saúde, além de ressaltar o incentivo da graduação à associação teórico-prática como estratégia para permitir que os impactos de uma gestão de qualidade sejam acompanhados durante a experiência. As estratégias identificadas visam contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados pela UBS e para o avanço da qualidade do atendimento à população.

Diante disso, analisar as informações e desenvolver estratégias de forma abrangente e colaborativa não apenas beneficia os pacientes e a comunidade, mas também fortalece o sistema de saúde como um todo, criando um ambiente de trabalho mais eficaz e satisfatório para os profissionais da saúde. Posto isso, identificar e avaliar os indicadores do Previne Brasil de uma UBS e, com base nessas informações, utilizar as ferramentas de gestão da qualidade corrobora para a compreensão da relevância de um planejamento eficaz e que realmente considere as necessidades específicas da unidade. O objetivo é aumentar a satisfação tanto dos pacientes quanto da equipe, melhorando, assim, a qualidade geral dos serviços prestados.

Destaca-se que no centro de todas essas ações está o bem-estar dos usuários atendidos pela unidade em questão. Ao promover a qualidade e eficácia dos serviços de saúde, a análise dos indicadores da UBS e o desenvolvimento de estratégias de melhoria reverberam positivamente sobre a qualidade de vida das pessoas. Assim, a gestão da qualidade em uma UBS é fundamental para garantir a eficiência, a eficácia e a segurança dos serviços prestados aos pacientes, contudo, ressalta-se que o excesso de demandas na APS dificulta a efetividade das ações planejadas, fato que direciona para a crítica do modelo de financiamento adotado desde 2019 e expõe a magnitude dos serviços ofertados na porta de entrada do Sistema Único de Saúde (SUS).

## **REFERÊNCIAS**

- 
- ALMEIDA, M. C. P. *et al.* Enfermagem enquanto disciplina: que campo de conhecimento identifica a profissão?. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 62, p. 748-752, 2009.
- BARBIANI, R.; NORA, C. R. D.; SCHAEFER, R. Nursing practices in the primary health care context: a scoping review. *Revista latino-americana de enfermagem*, v. 24, n. 0, 2016.
- BORGES, A. E.; RABELO, C. L. Construindo capacidade de avaliação da qualidade na atenção básica: a experiência do Recife Monitora. *APS EM REVISTA*, v. 5, n. 1, p. 34-44, 2023.
- BRAGA, F. A. C. O. *et al.* Gestão da qualidade na pandemia de COVID-19: plano de ação da enfermagem. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 76, p. e20220272, 2023.
- BRASIL. Ministério da Educação. Resolução CNE/CES nº. 3 de 7 de novembro de 2001. Institui Diretrizes curriculares nacionais do curso de graduação em enfermagem. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 09 nov 2001.
- Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 21 set 2017. Disponível em: <<http://www.brasilsus.com.br/index.php/legislacoes/gabinete-do-ministro/16247-portaria-n-2-436-de-21-de-setembro-de-2017>>. Acessado em: 21 ago. 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.
- 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://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-2.979-de-12-de-novembro-de-2019-227652180>>. Acessado em: 21 ago. 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 (SUS). *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 10 abr. 2024.
- CANCIAN, M.; CAVALCANTE, W. T.; PINHO, S. T. Desafios na gestão pública no processo de gestão em saúde: uma revisão de literatura. *Brazilian Journal of Implantology and Health Sciences*, v. 5, n. 4, p. 2697-2715, 2023.
- CEVADA, L. Z.; DAMY-BENEDETTI, P. C. Uso da matriz de priorização (matriz gut) como aliada em auditorias. *Revista Científica Unilago*, v. 1, n. 1, 2021
- DA CRUZ, P. L. *et al.* Os Desafios do Enfermeiro Gestor nos Serviços em Saúde The Role and Challenges of the Nurse Manager in the Health Services. *Gestão em Foco*, 2016.
- FAGUNDES, E. E. A. *et al.* A importância do sistema de gestão da qualidade para os serviços do sistema único de saúde. *Revista foco*, v. 15, n. 5, 2022.

FERREIRA, R. E. *et al.* Sabores da vida acadêmica na formação de graduandos de enfermagem durante a pandemia da COVID-19. *Revista Foco (Interdisciplinary Studies Journal)*, v. 17, n. 4, 2024.

HARZHEIM, E. Previne Brasil: bases da reforma da Atenção Primária à Saúde. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 25, p. 1189-1196, 2020.

JUSTINO, T. M V. *et al.*, Estágio Curricular Supervisionado: relato da experiência discente em uma Unidade Básica de Saúde. *Saúde em Redes*, v. 10, n. 1, 2024.

LIMA, M. *et al.* Análise da gestão da qualidade para a melhoria do acesso à Atenção Primária à Saúde. *Revista de Casos e Consultoria*, v. 14, n. 1, p. e32181-e32181, 2023.

MIRANDA, C. B.; MAIA, E. B. S.; ALMEIDA, F. A. Modelo de implementação sistemática do brinquedo terapêutico em unidades pediátricas hospitalares. *Escola Anna Nery*, v. 26, p. e20220136, 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*, v. 23, n. 91, 2023.

PEREIRA, O. F. *et al.* Aplicação de ferramentas da qualidade no mapeamento de problemas e no desenvolvimento de soluções: Um estudo de caso. *Peer Review*, v. 5, n. 25, p. 221-235, 2023.

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, 2021.

RIBEIRO, A. P. M. *et al.* A importância da implementação da atenção primária à saúde na atenção primária: revisão integrativa. *Pesquisa, Sociedade e Desenvolvimento*, [S. l.], v. 11, n. 11, p. e148111133325, 2022.

RIBEIRO, O.; MARTINS, M.; TRONCHIN, D. Nursing care quality: a study carried out in Portuguese hospitals. *Revista de Enfermagem Referência*, v. IV, n. 14, 2017.

ROCHA, D. G. da; GOUVEIA, L. M. B. Curadoria de conteúdo na EAD: gestão da qualidade para o desenvolvimento de um modelo de referência. *Revista Brasileira de Educação em Ciência da Informação*, São Paulo, v. 9, 2022.

SANTOS, C. R. M. *et al.* O Diagrama de Ishikawa no processo de arquivamento na gestão pública. *Revista de Ensino, Pesquisa e Extensão em Gestão*, p. e31-e31, 2020.

TRUCOLO, A. C. *et al.* Matriz GUT para priorização de problemas – estudo de caso em empresa do setor elétrico. *Revista Tecnológica*, [S.l.], v. 5, n. 2, 2016.

VIANA, R. R. P. *et al.* Análise histórica dos critérios de financiamento do SUS no campo da atenção primária à saúde: uma revisão integrativa. *Pesquisa, Sociedade e Desenvolvimento*, v. 11, n. 14, 2022.