

Elaboração de um planejamento estratégico situacional em um ambulatório oncológico: relato de experiência.

Elaboration of a situational strategic planning in an oncology outpatient clinic: experience report.

Elaboración de una planificación estratégica situacional en una consulta externa de oncología: informe de experiencia.

Recebido: 05/07/2022 | Revisado: 15/07/2022 | Aceito: 17/07/2022 | Publicado: 24/07/2022

Fernando Conceição de Lima

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9418-3711>
Universidade do Estado do Pará, Brasil
E-mail: fernandold158@gmail.com

André Lucas de Lima Dias

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6820-6801>
Universidade do Estado do Pará, Brasil
E-mail: diaslucasandre@gmail.com

Thalita Mariany Rêgo Lopes Ueno

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3991-7022>
Universidade do Estado do Amazonas, Brasil
E-mail: Thalyta_mlopes@hotmail.com

Alzinei Simor

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3848-5467>
Universidade do Estado do Pará, Brasil
E-mail: alzineisimor.enfo@gmail.com

Maria Janete Nahum Gomes

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7621-0659>
Hospital Hophir Loyola, Brasil
E-mail: mnahumgomes@yahoo.com.br

Thalita Mariana Gonçalves da Silva

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1504-1596>
Hospital Hophir Loyola, Brasil
E-mail: thatanery@hotmail.com

Karen Bianca da Silva Reis

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9545-0877>
Hospital Hophir Loyola, Brasil
E-mail: karenbiancareis@gmail.com

Gabriel Jardim da Motta Correa Pinto

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3966-6542>
Universidade Federal do Pará, Brasil
E-mail: gabrieljardim1997@gmail.com

Gustavo de Souza Vicente

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8028-5960>
Hospital Hophir Loyola, Brasil
E-mail: gustavodesouzavicente@gmail.com

Clarissa Porfírio Mendes

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7621-0659>
Universidade do Estado do Pará, Brasil
E-mail: clarissapmendes@yahoo.com.br

Resumo

Objetivo: relatar a experiência sobre a elaboração de um planejamento estratégico situacional em um ambulatório oncológico e formular estratégias de ações para abordar os principais problemas encontrados. Metodologia: Estudo descritivo, do tipo relato de experiência, realizado por enfermeiros e médicos em um ambulatório de um hospital oncológico. Utilizou-se como suporte metodológico do estudo a problematização a partir do Arco de Charles Maguerez, em que foram percorridas cinco etapas são elas: I) Identificação do Problema, II) Ponto-chave; III) Teorização; IV) Hipótese e V) Aplicação na realidade. Resultados: foram levantados objetivos e metas para tentar solucionar o problema identificado, propiciado por meio da experimentação da realidade e assim alcançar resultados, acima de tudo, educativos, que se seguem em: objetivos: aprimorar os conhecimentos dos profissionais acerca dos protocolos institucionais e melhorar o suporte tecnológico do hospital. As metas definidas foram: promover educação continuada para a equipe de multiprofissional e criar um protocolo de mapeamento dos usuários que utilizam o

serviço ambulatorial. Conclusão do estudo: A intervenção na realidade, por meio de ações de planejamento com embasamento científico, visando a melhor solução para o problema identificado, fora beneficiado pelas ações e serviços metodologicamente pensados, haja vista que houve participação e articulação multiprofissional ao longo do processo de ação, contribuindo substancialmente para fortalecer uma linha de cuidado integral e resolutiva com satisfação do usuário e contemplação profissional.

Palavras-chave: Planejamento; Oncologia; Organização e administração.

Abstract

Objective: to report the experience on the elaboration of a situational strategic planning in an oncology clinic and formulate action strategies to address the main problems encountered. **Methodology:** Descriptive study, of the experience report type, carried out by nurses and doctors in an outpatient clinic of an oncology hospital. It was used as a methodological support for the accomplishment of the study the problematization from the Arch of Charles Maguerez, in which five stages were covered, aiming at the quality and methodological rigor, they are: I) Identification of the Problem, II) Key point; III) Theorization; IV) Hypothesis and V) Application in reality. **Results:** objectives and goals were raised to try to solve the identified problem, provided through the experimentation of reality and thus achieve results, above all, educational, which are as follows: objectives: improve professionals' knowledge about institutional protocols and improve the technological support of the hospital. The defined goals were: to promote continuing education for the multiprofessional team and to create a mapping protocol for users who use the outpatient service. **Conclusion of the study:** The intervention in reality, through planning actions with scientific basis, aiming at the best solution to the identified problem, was benefited by the methodologically designed actions and services, given that there was multiprofessional participation and articulation throughout the process of action, contributing substantially to strengthen a line of comprehensive and resolute care with user satisfaction and professional contemplation.

Keywords: Planning; Medical oncology; Organization and administration.

Resumen

Objetivo: relatar la experiencia sobre la elaboración de un planeamiento estratégico situacional en una clínica oncológica y formular estrategias de acción para abordar los principales problemas encontrados. **Metodología:** Estudio descriptivo, del tipo relato de experiencia, realizado por enfermeros y médicos en un ambulatorio de un hospital oncológico. Se utilizó como soporte metodológico para la realización del estudio la problematización desde el Arco de Carlos Maguerez, en el cual se cubrieron cinco etapas, visando la calidad y rigor metodológico, ellas son: I) Identificación del Problema, II) Clave punto; III) Teorización; IV) Hipótesis y V) Aplicación en la realidad. **Resultados:** se plantearon objetivos y metas para tratar de solucionar el problema identificado, proporcionados a través de la experimentación de la realidad y así lograr resultados, sobre todo, educativos, los cuales son los siguientes: objetivos: mejorar el conocimiento de los profesionales sobre los protocolos institucionales y mejorar el soporte tecnológico del hospital. Los objetivos definidos fueron: promover la educación continua del equipo multiprofesional y crear un protocolo de mapeo para los usuarios que utilizan el servicio de consulta externa. **Conclusión del estudio:** La intervención en la realidad, a través de la planificación de acciones con base científica, visando la mejor solución al problema identificado, fue beneficiada por las acciones y servicios metodológicamente diseñados, dado que hubo participación y articulación multiprofesional en todo el proceso de actuación, contribuyendo sustancialmente a fortalecer una línea de atención integral y resolutiva con la satisfacción del usuario y la contemplación profesional.

Palabras clave: Planificación; Oncología médica; Organización y administración.

1. Introdução

O gerenciamento é uma estratégia que visa propiciar uma assistência de qualidade e satisfação ao usuário, além de promover interação e trabalho multiprofissional (Ferreira et al. 2019). Além disso, faz-se uso do planejamento como uma ferramenta de cuidado organizacional que busca compreensão das organizações e valorização do percurso da ação (Dias et al. 2012).

O estabelecimento de um plano estratégico situacional é permeado pelo planejamento de ações que visem a resolução de problemas identificados na prática assistencial, sobretudo os mais complexos e que abrangem diferentes setores, como o político, econômico, social e cultural e que podem envolver mais de um setor, recursos e órgãos (Piva et al., 2020).

Outrossim, visando a identificação e resolução eficaz dos problemas, estabelece-se o Planejamento Estratégico Situacional que leva em consideração fatores como o socioeconômico, tempo e disponibilidade para inserir as ações necessárias para a resolução, sendo, por isso, considerado um importante fermenta de gestão por propiciar a rápida

identificação de pontos frágeis que venham a ser problemas e que requerem o planejamento em saúde (Piva et al., 2020).

Além disso, padronizar os procedimentos tem se tornado uma alternativa eficaz visando um melhor perfil de gerenciamento e essa ação é possibilitada pelo uso de protocolos, pois é considerada uma ferramenta atual e moderna que possibilita a toma de decisão segura, evitar erros e serviços desnecessários e aplicação de um cuidado padronizado para os usuários e maior confiança e satisfação para a equipe de acordo com princípios técnico-científicos e educacionais (Miranda et al., 2016).

Nesse sentido, diante de um problema no setor da saúde é imprescindível elencar prioridades com uma atuação efetiva dos atores multiprofissionais responsáveis na participação da priorização dos problemas e elencar os pontos de atuação. É preciso estabelecer critérios ao priorizar os problemas, levando em consideração o seu impacto social, financeiro, psicológico e estrutural para os profissionais e para a comunidade, devendo ter a coparticipação de todos os sujeitos como atores importantes no processo de superação de problemas na área da saúde (Mitre, 2012).

Assim, o objetivo deste estudo é relatar a experiência sobre a elaboração de um planejamento estratégico situacional em um ambulatório oncológico e formular estratégias de ações para abordar os principais problemas encontrados.

2. Metodologia

Estudo descritivo, do tipo relato de experiência (Estrela, 2018), realizado por enfermeiros e médicos, em um hospital referência no atendimento de pacientes com câncer que fica localizado na cidade de Belém/PA, Brasil no mês de março a agosto de 2021. Foi realizado no ambulatório do referido hospital

Utilizou-se como suporte metodológico para a realização do estudo a teoria da problematização a partir do Arco de Charles Maguerez, que permite, por meio de uma metodologia ativa, planejar, desenvolver e implementar estratégias de intervenção utilizando a contextualização da realidade observada a partir da prática exercida. (Esperidião et al., 2017). A utilização do Arco requer que seja percorrida cinco etapas, visando a qualidade e rigor metodológico, são elas: I) Identificação do Problema, II) Ponto-chave; III) Teorização; IV) Hipótese e V) Aplicação na realidade (Soares et al., 2020).

Buscou-se elaborar uma estratégia de intervenção que privilegiasse a assistência/gerencia da equipe de profissionais que atuam no ambulatório do referido hospital, visando melhorar os fluxos de atendimento de pacientes ambulatoriais e assim aprimorar a assistência prestada. Assim, devido a ver enfermeiros residentes dentre os profissionais, priorizou-se o Arco de Maguerez visando a construção do conhecimento pelos residentes com base em uma educação problematizadora, na qual a aquisição do conhecimento é propiciada pela experimentação da realidade e aprendizagem com base no aprender fazendo, permitindo a experimentação do erro em um ambiente fiel e seguro.

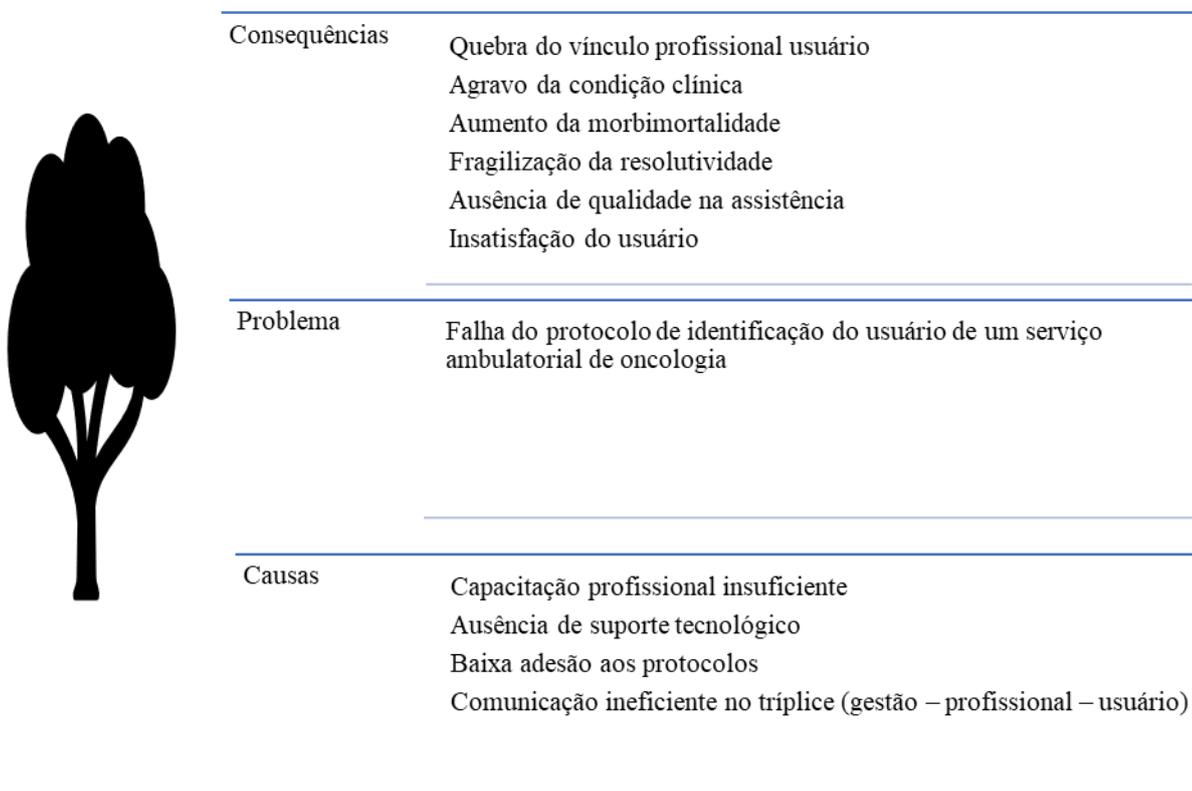
Detalha-se que na etapa I – de identificação do problema, os residentes, ao conhecer a realidade local, atuando diariamente no serviço, que começou com o início da residência em saúde, em março de 2021 até meados de agosto do mesmo ano, na referida instituição, assim como as potências e fragilidades do serviço ambulatorial, o ponto-chave, requerido pelo Arco, foi identificado. Na etapa II, estabeleceu-se então a Falha do protocolo de identificação do usuário do serviço ambulatorial de oncologia, como o ponto-chave a ser contextualizado e passível de intervenção.

Na etapa III, de teorização, primeiramente foi feito um estudo de investigação dos protocolos do hospital que operacionam os fluxos e servem como conduta e parâmetro para a identificação do usuário do serviço ambulatorial, além disso, os autores se organizaram para buscar maiores informações necessárias para detalhar a temática, que ocorreu por meio da leitura de artigos, livros, aulas, dentre outras. A etapa IV, a qual levantam-se as hipóteses, foi propiciada pela reunião quinzenal dos residentes para compartilhar as experiências vivencias e levantadas as então hipóteses para o ponto-chave do estudo, que são: capacitação profissional insuficiente ▪ Ausência de suporte tecnológico ▪ baixa adesão aos protocolos ▪ comunicação ineficiente no tríptico (gestão – profissional – usuário). Por fim, na V e última etapa, aplicaram-se as intervenções

sobre o problema identificado, a saber: realizou-se a construção de uma “árvore dos problemas” para propiciar o planejamento e a construção de um plano de ação para atuar sobre o problema.

A árvore dos problemas conta com a expressão gráfica do planejamento, que neste estudo foi “falha do protocolo de identificação do usuário de um serviço ambulatorial de oncologia”; conta também com a exemplificação das causas levantadas para o problema a ser resolvido, que foram: Capacitação profissional insuficiente ▪ Ausência de suporte tecnológico ▪ Baixa adesão aos protocolos ▪ Comunicação ineficiente no triplice (gestão – profissional – usuário), além disso, são descritos também as consequências que o problema pode causar ou estar causando, para este estudo foram: Quebra do vínculo profissional-usuário ▪ Agravamento da condição clínica ▪ Aumento da morbimortalidade ▪ Fragilização da resolutividade ▪ Ausência de qualidade na assistência ▪ Insatisfação do usuário, conforme disposto na Figura 1.

Figura 1 – Árvore dos problemas com base no planejamento e construção de um plano de ação.



Fonte: Lima et al. (2022).

Outrossim, foram levantados objetivos e metas para tentar solucionar o problema identificado, propiciado por meio da experimentação da realidade e assim alcançar resultados, acima de tudo, educativos, que se seguem em: objetivos: aprimorar os conhecimentos dos profissionais acerca dos protocolos institucionais e melhorar o suporte tecnológico do hospital. As metas definidas foram: promover educação continuada para a equipe de multiprofissional e criar um protocolo de mapeamento dos usuários que utilizam o serviço ambulatorial, conforme o Quadro 1.

Quadro 1 – Objetivos e Metas de fortalecimento do mapeamento dos usuários ambulatoriais do referido hospital. Belém/Pa/Brasil.

OBJETIVO	META
Aprimorar os conhecimentos dos profissionais acerca dos protocolos	Promover educação continuada
Melhorar o suporte tecnológico	Criação de documento de mapeamento

Fonte: Lima et al., (2022).

Por fim, foi criado um plano de ação, com base no planejamento operacional, na perspectiva de alcançar os resultados esperados, de forma específica com detalhamento das etapas do processo, envolvendo todos os atores e distribuindo responsabilidades, funções e atividades, elencando recursos necessários, a criação de um cronograma, exemplificando os detalhes, micro-orientado e a curto prazo. O plano de ação permitiu aos residentes traçar os objetivos com o planejamento de intervenção na realidade, já que são supervisores de primeira linha, fazendo o procedimento (método), orçamento (recursos), programação (tempo) e o regulamento (comportamento). O quadro 2 demonstra de forma mais eloquente o plano de ação criado pelos autores.

Quadro 2 – Plano de ação sobre o atendimento ambulatorial do referido hospital. Belém/Pa/Brasil.

PLANO DE AÇÃO						
O quê?	Por quê?	Quem?	Como?	Quando?	Onde?	Quanto?
Capacitação profissional	Melhoramento do conhecimento dos profissionais aos protocolos	Coordenação doambulatorio	Oficina; Roda de conversa; Exposição dialogada	Semestralmente	Ambulatório	-
Mapa de cadastramento decorativos	Controle cadastral efetivo dos usuários	Comissão representativa doserviço	Software de edição de texto	Segundo semestre doano corrente	Ambulatório	-
Auditoria do cumprimento dosprotocolos	Supervisão dos fluxos dos protocolos	Comissão representativa doserviço	Check-list	Mensal	Ambulatório	-

Fonte: Lima et al., (2022).

3. Discussão

Os hospitais escolas são estrategicamente organizados para que estudantes possam incorporar e desenvolver os saberes aprendidos nesses ambientes, atuando na prática dos serviços que propicia o desenvolvimento de um raciocínio clínico e crítico de situações problemas que requerem resolutividade para a melhoria do serviço (Silva et al., 2021).

A problematização de uma situação possibilita um processo de ensino-aprendizagem mais enriquecedor, haja vista que proporcionam habilidades clínicas imprescindíveis para o processo de formação com qualidade, com trabalho em equipe, ações éticas que busquem elucidar as reais necessidades dos usuários que é propiciado pela tríade pesquisa, ensino e extensão (Flores & Pedroso, 2014).

Ao utilizar essa metodologia, visando problematizar uma situação, proporcionam desafios que enriquecem o conhecimento, tornando-o o indivíduo apto a observar, identificar e conduzir um processo de solução para o problema observado na realidade do serviço, contribuindo para melhoria do campo de atuação e para o seu processo de aprendizado,

aprendendo a aprender pela atuação na prática (Dalla, Moura & Bergamaschi, 2015).

Desvela-se que metodologias problematizadoras, como o Arco de Charles Maguerez são uma importante estratégia educacional frente a inexperiência profissional com o ambiente assistencial, dessa forma, é tido como facilitadora do processo de ensino-aprendizagem que por meio da associação da teoria com a prática propiciam a construção do conhecimento, além de promover o desenvolvimento de competências e habilidades para lidar com a equipe multiprofissional e sobretudo com fragilidades dos usuários do serviço de saúde, por meio da compreensão da realidade e buscando medidas mais humanas e científicas de resolver (Macedo et al., 2018).

Destaca-se que para auxiliar no processo de resolutividade de um problema, pode-se fazer uso dos protocolos. Esses instrumentos estabelecem diretrizes e informações de forma simples, rápida e direcionada, padronizando condutas e ações diante de situações adversas, mas que melhoram, sobretudo, o cuidado desenvolvido junto ao paciente (Degasperri, Lohmann & Costa, 2020).

Sabe-se ainda que os protocolos fornecem recomendações de forma sistemática com base em evidências científicas que reorientam as decisões profissionais referentes aos cuidados a serem prestados aos usuários, mas que se seguem por um percurso metodológico rigoroso para a sua elaboração e usabilidade visando a educação, definição de padrões e qualidade da assistência (Arais et al., 2021).

Ressalta-se ainda que a utilização de protocolos nos serviços de saúde auxilia no planejamento de melhores ações e tomada de decisão clínica de forma crítica e reflexiva, corroborando para a legitimação das ações e serviços, além de facilitar o desenvolvimento do trabalho e melhorar a experiência do usuário (Araújo et al., 2020).

Infere-se ainda que há uma divergência na utilização dos protocolos, haja vista que a valorização das necessidades dos usuários não é atendida de forma integral pelo modo com que esses instrumentos são instaurados, refletindo a organização por linhas de cuidado programáticas, mas que, no entanto, a prática profissional encontra autonomia e segurança no exercício de suas funções (Bohusch, 2019).

Dessa forma, é notório o desafio de atender as demandas individuais de cada usuário dos serviços de saúde com práticas assistenciais com base em uma linha de cuidado que seja integral, resolutivo e que alcance a satisfação do usuário, pois esse processo requer reflexões sobre os fazeres e que seja construído em seio coletivo, como se propõe os protocolos (Norman & Tesser, 2015).

O conhecimento científico é mobilizado e serve como embasamento para a construção dos protocolos, pois buscam identificar fragilidades profissionais mediante a atuação nos setores, além de servir como maior suporte teórico para as tomadas de decisões (Araújo et al., 2020).

Em vista disso, é necessário que o processo de formação seja capacitante e disponha de um ambiente que forneça mecanismos que facilitem o aprendizado, e é mediante essa necessidade que surge o planejamento estratégico que se detêm a ser uma ferramenta de gerencia e de resolução dos problemas de saúde (Alves, Silva & Loureiro, 2020), (Piva et al., 2020).

Cabe ressaltar ainda que é de suma importância planejar estratégias educativas junto com os profissionais de saúde das instituições com base em fortes evidências científicas, garantindo a busca incessante da qualidade da assistência a ser prestada aos usuários e aumentar a visibilidade dos profissionais evidenciando as bases científicas em que o cuidado é realizado (Sales et al., 2018).

A qualidade das ações e serviços de saúde que são desenvolvidas falam muito sobre os processos de educação em saúde que são realizados voltados para esse fim, com definição de padrões, como os protocolos, e ampliação do espectro cultural visando cada vez mais a qualidade do trabalho que deve ser construída e estabelecida com todos os membros da equipe, usuário e comunidade (Silva et al., 2009).

O gerenciamento de qualidade operacionalizado pelo planejamento das ações visa a assistência de qualidade ao

usuário do serviço de saúde com a melhor experiência e resolutividade de suas necessidades, conduzido por um trabalho em equipe, que necessita de capacitação, educação permanente e recursos tecnológicos, que por vezes, são um desafio ao gestor para garantir um cuidado integral e resolutivo (Pretti et al., 2022).

4. Considerações Finais

Percebeu-se que a utilização do Planejamento Estratégico Situacional enquanto ferramenta de gestão facilitou a identificação, planejamento e ação dos profissionais em relação ao problema de saúde observado. Além disso, propiciou a atuação profissional de forma crítica, humana, holística e reflexiva baseada nas necessidades dos pacientes. O uso da teoria da problematização no processo de ensino e aprendizado funcionou como uma estratégia didática para o alcance de metas por meio de um planejamento e atuação específica visando um ponto-chave.

A experiência profissional desenvolvida aprimorou a competência e a habilidade de cada profissional em realizar o processo de planejamento e, acima de tudo, de cuidado para com o usuário e satisfação profissional, já que a problematização da situação causou uma inquietação multiprofissional, motivada pelas fragilidades locais, por meio de uma situação-problema criada em um ambiente seguro e realista em que erros tendem a ser minimizados diante de uma realidade fiel.

A intervenção na realidade, por meio de ações de planejamento com embasamento científico, visando a melhor solução para o problema identificado, fora beneficiado pelas ações e serviços metodologicamente pensados, haja vista que houve participação e articulação multiprofissional ao longo do processo de ação, contribuindo substancialmente para fortalecer uma linha de cuidado integral e resolutiva com satisfação do usuário e contemplação profissional.

Referências

- Alves, E. A. da S. de L., Silva, I. C. M. da, & Loureiro, L. H. (2020). Nursing education: strategic planning highlighted. *Research, Society and Development*, 9(8), e414985871.
- Arais, A. G. C., da Rosa, V. S., Sakamoto, V. T. M., Blatt, C. R., & Caregnato, R. C. A. (2021). Protocolos na enfermagem: relato de experiência de uma disciplina sobre tecnologias em saúde. *Revista Eletrônica Acervo Saúde*, 13(8), e8380-e8380.
- Araújo, M. C. C., Acioli, S., Neto, M., de Armada, H. C. D., Bohusch, G., da Rocha, F. N., & da Silva, T. W. G. (2020). Protocolos de enfermagem na atenção primária à saúde: instrumento para qualidade do cuidado. *Cogitare Enfermagem*, 25.
- Bohusch, G. (2019). Práticas de enfermeiros no atendimento à demanda espontânea em equipes de saúde da família no município do Rio de Janeiro.
- Dalla, M. D. B., de Moura, G. A. G., & Bergamaschi, M. S. (2015). Metodologias ativas: um relato de experiência de estudantes de graduação em medicina da Universidade Vila Velha na disciplina de Interação Comunitária. *Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade*, 10(34), 1-6.
- Degasperi, A., Lohmann, P. M., Costa, A. E. K. da., & Lavall, E. (2020). The use of protocols in emergency and emergency units: an integrative review. *Research, Society and Development*, 9(11), e64691110140.
- Dias, R. C., Giordano, C. V., Simoes, F., & Varela, P. (2012). Impacto do planejamento estratégico situacional em um ambulatório de atenção especializada. *Revista de Gestão em Sistemas de Saúde*, 1(1), 83-96.
- Esperidião, E., Souza, A., Caixeta, C. C., Pinho, E. S., & Nunes, F. C. (2017). Arco de Maguerez: estratégia de metodologia ativa para coleta de dados. *CIAIQ* 2017, 2.
- Estrela, C. (2018). Metodologia científica: ciência, ensino, pesquisa. *Artes Médicas*.
- Ferreira, V. H. S., Teixeira, V. M., Giacomini, M. A., Alves, L. R., Gleriano, J. S., & Chaves, L. D. P. (2019). Contribuições e desafios do gerenciamento de enfermagem hospitalar: evidências científicas. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 40.
- Flores, E. R. M., & da Silva Pedrosa, J. (2014). Triagem em clínica escola: estudos das diversas práticas. *Psicologia Argumento*, 32(78).
- Macedo, K. D. D. S., Acosta, B. S., Silva, E. B. D., Souza, N. S. D., Beck, C. L. C., & Silva, K. K. D. D. (2018). Metodologias ativas de aprendizagem: caminhos possíveis para inovação no ensino em saúde. *Escola Anna Nery*, 22.
- Miranda, A. L., Oliveira, A. L. L. D., Nacer, D. T., & Aguiar, C. A. M. (2016). Resultados da implementação de um protocolo sobre a incidência de Infecção do Trato Urinário em Unidade de Terapia Intensiva. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 24.
- Mitre, S. M., Andrade, E. I. G., & Cotta, R. M. M. (2012). Avanços e desafios do acolhimento na operacionalização e qualificação do Sistema Único de Saúde na Atenção Primária: um resgate da produção bibliográfica do Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, 17, 2071-2085.

Norman, A. H., & Tesser, C. D. (2015). Acesso ao cuidado na Estratégia Saúde da Família: equilíbrio entre demanda espontânea e prevenção/promoção da saúde. *Saúde e Sociedade*, 24, 165-179.

Piva, S. G. N., de Jesus Cardoso, F., Nunes, F. B., Boas, J. M. V., Figueirêdo, K. L. S., Da Silva, R. D., & Padró, M. C. (2020). Modelo de priorização de problemas no planejamento estratégico situacional pela equipe de enfermagem em uma unidade básica de saúde na Bahia. *Revista Científica de UCES*, 25(2), 136-157.

Pretti, H., da Rocha, D. P. M., Rocha, T. S., Farias, B. D. C., dos Santos, T. C., da Silva, L. J., ... & de Souza Santos, M. (2022). PES–Planejamento Estratégico Situacional-Protocolo de Glicemia: um Relato de Experiência. *Research, Society and Development*, 11(4), e23311427240-e23311427240.

Sales, C. B., Bernardes, A., Gabriel, C. S., Brito, M. D. F. P., Moura, A. A. D., & Zanetti, A. C. B. (2018). Protocolos Operacionais Padrão na prática profissional da enfermagem: utilização, fragilidades e potencialidades. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 71, 126-134.

Silva, A. C., da Veiga, A. G. S., dos Santos Adriano, A. P., Dantas, A. K. R., Souta, E. S., Barbosa, M. E. S., & Almeida, S. N. S. (2021). O uso da metodologia da problematização Arco de Maguerz em uma clínica escola da graduação de Enfermagem. *Research, Society and Development*, 10(7), e15410716194-e15410716194.

Silva, C. S., Gabriel, C. S., Bernardes, A., & Évora, Y. D. M. (2009). Opinião do enfermeiro sobre indicadores que avaliam a qualidade na assistência de enfermagem. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 30(2), 263.

Soares, T., Lima, F., Souza, B., Paz, J., Egito, R., & Barros, S. et al. (2020). The use of theory of problematization in the preparation of an intervention plan in a riverside community in the state of Para: Experience report. *International Journal Of Advanced Engineering Research And Science*, 7(10), 226-230.