

**GESTÃO DA QUALIDADE NA MELHORIA DA SAÚDE PÚBLICA EM
UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE**

**QUALITY MANAGEMENT IN THE IMPROVEMENT OF PUBLIC HEALTH IN
BASIC HEALTH UNITS**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA MEJORA DE LA SALUD PÚBLICA EN LAS
UNIDADES DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD**



10.56238/sevened2026.001-019

Tamires Almeida Bezerra

Especialista em Gestão Pública

Instituição: Universidade Federal do Piauí

E-mail: tamialmeida10@gmail.com

Ângela Zenúbia Pereira de Araújo Moraes

Especialista em Tecnologias e Educação Aberta Digital

Instituição: Universidade Federal do Recôncavo da Bahia – UFRB

E-mail: angelazpam2007@gmail.com

Robson Albano Simão

Especialista em Tecnologias e Educação Aberta Digital

Instituição: Universidade Federal do Recôncavo da Bahia – UFRB

E-mail: rasimao1@yahoo.com

Mara de Jesus Costa da Silva

Mestranda em Saúde da Família

Instituição: Universidade Federal do Piauí - UFPI

E-mail: marajcs1@gmail.com

Juliana Maria de Oliveira Leite

Mestra em Educação

Instituição: Universidade Estácio de Sá

E-mail: julianaoliveiraleite0@gmail.com

Ageu Quintanilha Viana Nascimento

Mestre em Saúde Pública e Meio Ambiente

Instituição: Escola Nacional de Saúde Pública – FIOCRUZ

E-mail: ageuqv2@gmail.com

José Soares de Sousa Júnior

Doutorando em Epidemiologia em Saúde Pública -ENSP/Fiocruz

Instituição: Universidade da Amazônia- UNAMA

E-mail: juniorteoana@hotmail.com

Leticia de Oliveira Baliana

Mestre em Atenção à Saúde

Instituição: Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM)

E-mail: letbaliana@hotmail.com

Elziane Mota dos Anjos

Graduada em Enfermagem

Instituição: Universidade Estadual do Piauí – UESPI

E-mail: elzianet@hotmail.com

Teresa Cristina de Oliveira Leite

Mestra em Educação

Instituição: Universidade Estácio de Sá

E-mail: teresacrisleite@gmail.com

Suely Maria do Nascimento Viana

Especialista em Biomedicina Estética

Instituição: Instituto Vital Brasil

E-mail: suelymnviana@hotmail.com

Camila da Silva Nunes Santiquio

Mestra em Gestão e Educação em Saúde

Instituição: Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - FAMERP

E-mail: camillanunes84@gmail.com

RESUMO

Introdução: A Gestão da Qualidade desempenha um papel crucial na melhoria da saúde pública, especialmente em Unidades Básicas de Saúde (UBS), onde a atenção primária desempenha um papel fundamental na promoção da saúde e prevenção de doenças. Frente ao exposto, a realização deste estudo, justifica-se pela sua relevância acadêmica, científica e social, pautada em apresentar os principais desfechos referentes ao tema em questão. Através de uma revisão abrangente e crítica da literatura, serão analisados os principais desafios e benefícios associados à implementação de um sistema de gestão da qualidade nas UBS, bem como as estratégias mais eficazes para promover a melhoria contínua dos serviços de saúde e alcançar uma assistência mais humanizada e eficiente para a população. **Objetivo:** Abordar a importância da gestão da qualidade na melhoria da saúde pública em Unidades Básicas de Saúde. **Metodologia:** Trata-se de uma pesquisa do tipo revisão integrativa da literatura, realizada mediante um levantamento de dados nas bases científicas: LILACS, PUBMED e SCIELO. **Resultados e Discussões:** Selecionou-se a partir da análise da literatura, os principais desfechos para a presente discussão. Com base nisso, a literatura evidenciou que com base na gestão da qualidade, é possível estabelecer indicadores e medidas que permitam uma avaliação objetiva dos resultados alcançados, bem como identificar áreas de melhoria e tomar decisões com base em dados específicos. A implementação do gerenciamento de qualidade nos serviços de saúde envolve a aplicação de práticas, processos e políticas para garantir que os serviços da organização atendam ou excedam à assistência conforme às necessidades dos pacientes. É importante destacar que a implementação da gestão da qualidade é um processo contínuo que requer o comprometimento de toda a equipe para alcançar resultados efetivos. **Conclusão:** Fica evidente que a implementação da gestão

da qualidade promove a padronização de processos, a utilização de melhores práticas e a adoção de diretrizes clínicas baseadas em evidências, impactando diretamente na efetividade dos tratamentos e no aumento da segurança dos pacientes.

Palavras-chave: Qualidade da Assistência à Saúde. Gestão em Saúde. Unidade Básica de Saúde.

ABSTRACT

Introduction: Quality Management plays a crucial role in improving public health, especially in Basic Health Units (UBS), where primary care plays a key role in health promotion and disease prevention. In view of the above, this study is justified by its academic, scientific and social relevance, based on presenting the main outcomes related to the subject in question. Through a comprehensive and critical review of the literature, the main challenges and benefits associated with the implementation of a quality management system in the UBS will be analyzed, as well as the most effective strategies to promote the continuous improvement of health services and achieve more care. humanized and efficient for the population. **Objective:** To address the importance of quality management in improving public health in Basic Health Units. **Methodology:** This is an integrative literature review research, carried out through a survey of data in the scientific bases: LILACS, PUBMED and SCIELO. **Results and Discussion:** Based on the literature analysis, the main outcomes for this discussion were selected. Based on this, the literature has shown that based on quality management, it is possible to establish indicators and measures that allow an objective evaluation of the results achieved, as well as identifying areas for improvement and making decisions based on specific data. Implementing quality management in healthcare services involves applying practices, processes, and policies to ensure that the organization's services meet or exceed the care needs of patients. It is important to emphasize that the implementation of quality management is an ongoing process that requires the commitment of the entire team to achieve effective results. **Conclusion:** It is evident that the implementation of quality management promotes the standardization of processes, the use of best practices and the adoption of evidence-based clinical guidelines, directly impacting the effectiveness of treatments and increasing patient safety.

Keywords: Quality of Health Care. Health Management. Basic Health Units.

RESUMEN

Introducción: La Gestión de la Calidad desempeña un papel crucial en la mejora de la salud pública, especialmente en las Unidades de Atención Primaria de Salud (UAPS), donde la atención primaria desempeña un papel fundamental en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades. Por ello, la realización de este estudio se justifica por su relevancia académica, científica y social, basada en la presentación de los principales resultados relacionados con el tema en cuestión. A través de una revisión bibliográfica exhaustiva y crítica, se analizarán los principales retos y beneficios asociados a la implementación de un sistema de gestión de la calidad en las UAPS, así como las estrategias más efectivas para promover la mejora continua de los servicios de salud y lograr una atención más humanizada y eficiente para la población. **Objetivo:** Abordar la importancia de la gestión de la calidad en la mejora de la salud pública en las UAPS. **Metodología:** Se trata de una revisión bibliográfica integradora, realizada mediante la recopilación de datos en las bases de datos científicas: LILACS, PUBMED y SCIELO. **Resultados y Discusión:** Los principales resultados de esta discusión se seleccionaron del análisis bibliográfico. Con base en esto, la literatura ha demostrado que, a través de la gestión de la calidad, es posible establecer indicadores y medidas que permiten una evaluación objetiva de los resultados alcanzados, así como identificar áreas de mejora y tomar decisiones basadas en datos específicos. La implementación de la gestión de la calidad en los servicios de salud implica la aplicación de prácticas, procesos y políticas para garantizar que los servicios de la organización satisfagan o superen las necesidades de los pacientes. Es importante destacar que la implementación

de la gestión de la calidad es un proceso continuo que requiere el compromiso de todo el equipo para lograr resultados efectivos. Conclusión: Es evidente que la implementación de la gestión de la calidad promueve la estandarización de procesos, el uso de las mejores prácticas y la adopción de guías clínicas basadas en la evidencia, lo que impacta directamente en la efectividad de los tratamientos y aumenta la seguridad del paciente.

Palabras clave: Calidad de la Atención Sanitaria. Gestión Sanitaria. Unidad de Atención Primaria de Salud.

1 INTRODUÇÃO

A Gestão da Qualidade desempenha um papel crucial na melhoria da saúde pública, especialmente em Unidades Básicas de Saúde (UBS), onde a atenção primária desempenha um papel fundamental na promoção da saúde e prevenção de doenças. A busca incessante pela excelência nos serviços de saúde torna-se uma necessidade premente, considerando o contexto das demandas crescentes e limitações orçamentárias do sistema de saúde pública (Oliveira, 2020).

Nesse cenário, a implementação efetiva de uma gestão de qualidade nas UBS assume uma relevância estratégica para otimizar recursos, aprimorar processos, elevar a satisfação do usuário e, acima de tudo, proporcionar atendimento eficiente, humanizado e digno para a população. A melhoria contínua da saúde pública nas UBSs envolve uma abordagem sistêmica e multidisciplinar, onde a gestão da qualidade se apresenta como um dos pilares para alcançar resultados de qualidade (Gonçalves Barbosa *et al.*, 2024).

A partir da perspectiva da qualidade total, a gestão de qualidade busca aprimorar todos os processos envolvidos, desde o acolhimento do paciente, triagem e encaminhamentos, até a disponibilidade de medicamentos e insumos adequados. Dessa forma, se converte em um caminho para eliminar desperdícios, reduzir falhas e maximizar a eficiência dos recursos disponíveis, proporcionando uma assistência mais ágil e eficaz (Lima *et al.*, 2023).

A implementação de um sistema de gestão da qualidade em UBS vai além do aspecto meramente técnico e burocrático. Envolve uma mudança cultural e comportamental, com a busca constante pelo aperfeiçoamento das práticas, a valorização do trabalho em equipe e a atenção centrada no paciente. Uma abordagem voltada para a qualidade na saúde pública incentiva a inovação, o compartilhamento de melhores práticas e a capacitação contínua dos profissionais de saúde, fatores essenciais para elevar os padrões de atendimento e garantir a segurança do paciente (Oliveira, 2020).

Além disso, a gestão da qualidade na saúde pública em UBS pode impulsionar a criação de redes integradas de cuidado, promovendo uma abordagem interdisciplinar e coordenada entre as diferentes instâncias do sistema de saúde. A comunicação efetiva entre os profissionais, a padronização de protocolos e o compartilhamento de informações são fatores essenciais para otimizar o fluxo de atendimento e garantir a continuidade da assistência (Lima *et al.*, 2023).

Frente ao exposto, a realização deste estudo, justifica-se pela sua relevância acadêmica, científica e social, pautada em apresentar os principais desfechos referentes ao tema em questão. Através de uma revisão abrangente e crítica da literatura, serão analisados os principais desafios e benefícios associados à implementação de um sistema de gestão da qualidade nas UBS, bem como as estratégias mais eficazes para promover a melhoria contínua dos serviços de saúde e alcançar uma assistência mais humanizada e eficiente para a população.

2 OBJETIVO

Abordar a importância da gestão da qualidade na melhoria da saúde pública em Unidades Básicas de Saúde.

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa, trata-se de uma revisão de literatura, do tipo integrativa. A realização deste estudo, concentrou-se nos meses de novembro e dezembro de 2025. Este tipo de estudo, permite reconstruir redes de pensamentos e conceitos que articulem o conhecimento de uma variedade de fontes para revisar a produção científica disponível e traçar um rumo na direção do objetivo desejado.

A revisão integrativa, promove uma opinião especializada que se presta ao suporte teórico de fatos cientificamente relevantes, ao mesmo tempo que “permite uma ampla revisão da literatura e a criação de novos conhecimentos” (Hassunuma *et.al*, 2024), a partir da reflexão do pesquisador Da mesma forma, sugestões, novas perspectivas e/ou direções tópicas podem ser contextualizadas, questionadas e discutidas.

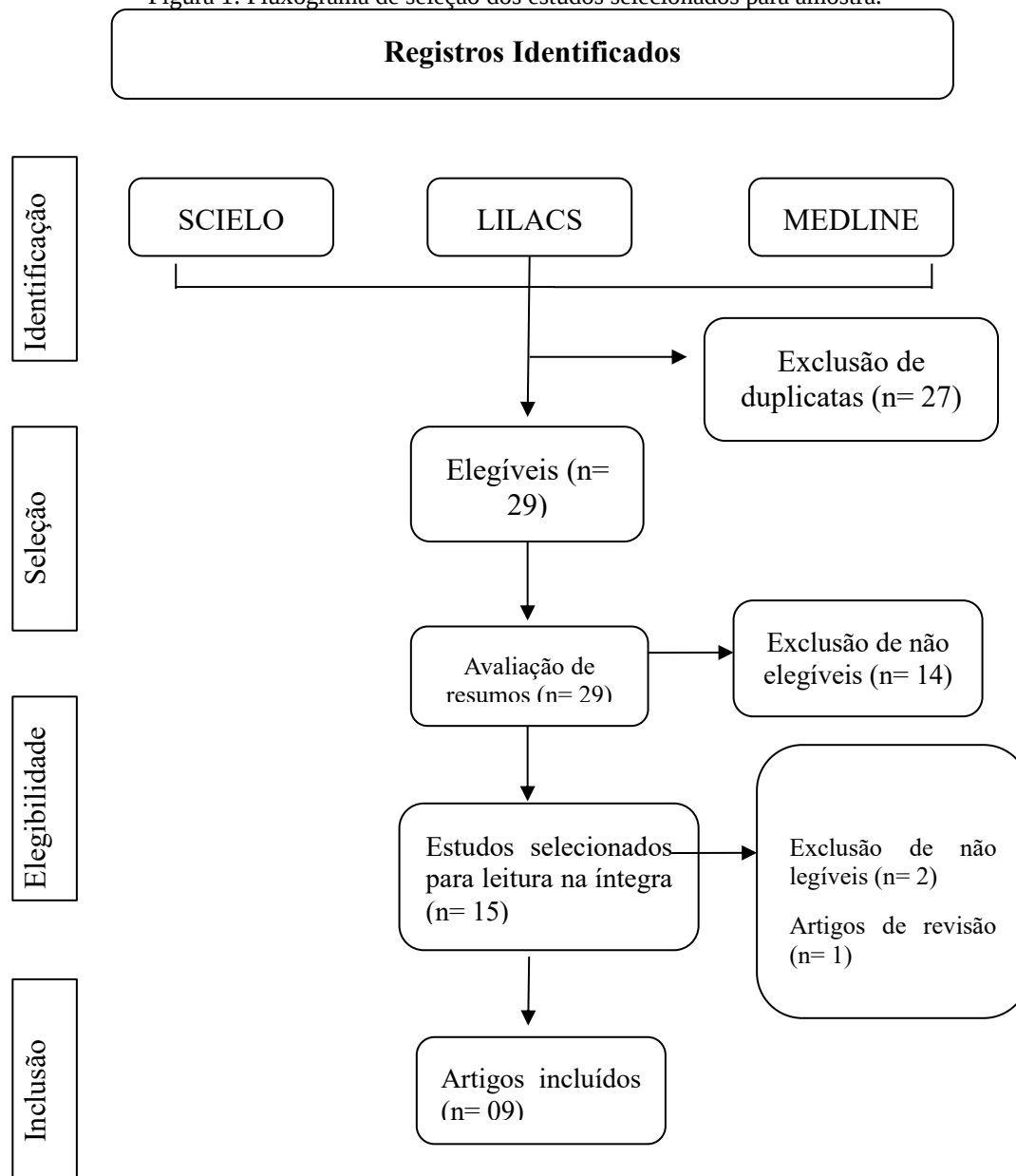
Todas as etapas desenvolvidas nesta revisão foram de maneira independente, realizadas pelos autores da pesquisa. Buscou-se, portanto, responder a seguinte pergunta norteadora: *Qual a importância da gestão da qualidade na melhoria da saúde pública em Unidades Básicas de Saúde?*

Para que a pergunta de pesquisa fosse respondida, seguiu-se os seguintes métodos: levantamento de dados, seleção, extração de informações, análise e apresentação dos resultados. Por tratar-se de uma revisão integrativa, não houve necessidade de encaminhar o projeto para apreciação do Comitê de Ética (CEP).

O levantamento bibliográfico ocorreu por meio de buscas nas bases de dados científicas: Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO) e *National Library of Medicine* (PUBMED), por meio da aplicabilidade dos Descritores em Ciências da Saúde (DECS): Qualidade da Assistência à Saúde, Gestão em Saúde e UBS, intermediados pelo operador *booleano AND*.

Para garantir a elegibilidade dos resultados apresentados, os artigos selecionados seguiram os seguintes critérios de inclusão: Trabalhos gratuitos, disponíveis na íntegra, no idioma português e inglês, publicados nos últimos 10 anos e que atenderam ao objetivo proposto. Já os critérios de exclusão foram: Artigos incompletos, duplicados em mais de uma base de dados, monografias e dissertações e teses. A seleção da amostra está descrita na figura 1.

Figura 1: Fluxograma de seleção dos estudos selecionados para amostra.



Fonte: Autores, 2025.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A seleção da amostra foi organizada entre as principais informações no quadro 1, organizados respectivamente entre as informações de: Título, autor, ano de publicação, objetivo, periódico e país de origem.

Quadro 1

Nº	TÍTULO	AUTOR/ANO	OBJETIVO	PERIÓDICO	PAÍS DE ORIGEM
1	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.	Passos, 2023	Identificar soluções para propor melhoria na gestão de qualidade nos serviços	Revista de Administração em Saúde	Brasil
2	Análise da gestão da qualidade para a melhoria do acesso à Atenção Primária à Saúde.	Larayne, 2023	Evidenciar e analisar a importância da qualidade no processo de melhoria na Atenção Primária à Saúde.	Revista de Casos e Consultoria	Brasil
3	A importância do sistema de gestão da qualidade para os serviços do sistema único de saúde.	Fagundes <i>et. al.</i> , 2022	Identificar as contribuições do sistema gestão da qualidade nos serviços de sistema único de saúde.	Revista Foco	Brasil
4	Desafios na avaliação da atenção básica a partir de um programa de melhoria da qualidade.	Ferreira; Neves; Rosa, 2022	Analisar os processos de trabalho decorrentes do Programa de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica, segundo profissionais da Atenção Básica atuantes na assistência e em diferentes níveis de gestão.	Escola Anna Nery	Brasil
5	Implantação de um ciclo de melhoria no acolhimento de uma unidade básica de saúde.	Nunes <i>et al.</i> , 2021	Avaliar a efetividade de um ciclo de melhoria aplicado ao acolhimento à demanda espontânea em uma unidade básica de saúde.	Revista Brasileira de Enfermagem	Brasil
6	Avaliação, Monitoramento e Melhoria da Qualidade na APS.	Tomasi; Nedel; Barbosa, 2021	Avaliar a importância da gestão de qualidade nos serviços da APS.	APS em Revista	Brasil
7	Eficiência e gestão pública em saúde na APS.	Barbosa <i>et al.</i> , 2021	Abordar os benefícios da gestão pública eficiente nos serviços realizados na UBS.	APS Em Revista	
8	A importância da gestão de qualidade e acreditação hospitalar: Uma visita técnica à UBS-Unidade Básica de Saúde Vicente de Paula de Luzinópolis-TO.	Penha; Nazário, 2020	Ressaltar a importância da Gestão de Qualidade no processo de organização e gestão de uma Unidade Básica de Saúde para um melhor	Brazilian Journal of Development	Brasil

			desempenho e atendimento ao paciente.		
9	Gestão em saúde na atenção primária.	Pires <i>et al.</i> , 2019	Identificar o que abordam os estudos publicados na literatura nacional e internacional, nos últimos dez anos, sobre gestão na Atenção Primária à Saúde.	Texto & Contexto-Enfermagem	Brasil

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025.

Mediante o levantamento de dados, selecionou-se a partir da análise da literatura, os principais desfechos para a presente discussão. Com base nisso, a literatura evidenciou que com base na gestão da qualidade, é possível estabelecer indicadores e medidas que permitam uma avaliação objetiva dos resultados alcançados, bem como identificar áreas de melhoria e tomar decisões com base em dados específicos (Pires *et al.*, 2019; Nunes *et al.*, 2021).

Constata-se ainda que a transparência e responsabilidade social são pilares fundamentais desse modelo de governança, permitindo que a população acompanhe o funcionamento da UBS e participe ativamente da melhoria dos serviços prestados. As UBS, por serem a porta de entrada do sistema de saúde pública, têm um papel estratégico no cuidado integral dos indivíduos e na prevenção de doenças (Passos, 2023).

Em consonância a isso, a gestão da qualidade é um fator-chave para a construção de um sistema de saúde mais justo, eficiente e sustentável. Ao aprimorar a capacidade de resolutividade das UBS, é possível reduzir a sobrecarga sobre os serviços de média e alta complexidade, contribuindo para uma melhor distribuição dos recursos e diminuindo as filas de espera para atendimento (Penha; Nazário, 2020).

Em nível de saúde pública, a gestão da qualidade permite a padronização de protocolos e diretrizes clínicas em todas as instituições de saúde, incluindo as UBS. Isso garante que os cuidados prestados sejam baseados em evidências científicas e melhores práticas, contribuindo para a efetividade dos tratamentos e redução de erros médicos. Através da análise dos processos de trabalho e identificação de gargalos, é possível melhorar a eficiência do atendimento, reduzir tempos de espera e aumentar a capacidade de atendimento à demanda da comunidade (Barbosa *et al.*, 2021).

A gestão da qualidade também favorece a satisfação dos usuários dos serviços de saúde, pois contribui para um atendimento mais acolhedor e humanizado. O foco na qualidade e no cuidado centrado no paciente fortalece a relação entre profissionais de saúde e usuários, tornando o ambiente das UBS mais amigável e acolhedor (Nunes *et al.*, 2021).

Além disso, a gestão da qualidade nas UBS promove o desenvolvimento profissional das equipes multiprofissionais. Com treinamentos e capacitações, os profissionais se tornam mais qualificados e atualizados, proporcionando um atendimento mais seguro e eficaz (Tomasi, Nedel, Barbosa, 2021).

Desse modo, é inegável a importância da gestão da qualidade para a saúde pública e nas UBS. Promove serviços de saúde mais seguros, eficientes e centrados no paciente, resultando em melhorias significativas na qualidade de vida das pessoas atendidas. Tendo a gestão da qualidade como pilar estratégico, é possível construir um sistema de saúde mais resiliente e sustentável, com foco no bem-estar da sociedade como um todo (Ferreira *et al.*, 2022).

A implementação do gerenciamento de qualidade nos serviços de saúde envolve a aplicação de práticas, processos e políticas para garantir que os serviços da organização atendam ou excedam à assistência conforme às necessidades dos pacientes. É importante destacar que a implementação da gestão da qualidade é um processo contínuo que requer o comprometimento de toda a equipe para alcançar resultados efetivos (Lima *et al.*, 2023; Fagundes *et. al*, 2022).

5 CONCLUSÃO

Em suma, fica evidente que a gestão da qualidade desempenha um papel imprescindível tanto na saúde pública em geral quanto para as Unidades Básicas de Saúde (UBS) especificamente. A busca incessante pela excelência nos serviços de saúde é uma premissa fundamental para garantir uma assistência eficiente, segura e humanizada à população, independentemente do nível de atenção.

Assim, fica evidente que a implementação da gestão da qualidade promove a padronização de processos, a utilização de melhores práticas e a adoção de diretrizes clínicas baseadas em evidências, impactando diretamente na efetividade dos tratamentos e no aumento da segurança dos pacientes.

Nas UBS, a gestão da qualidade proporciona uma organização mais eficiente dos serviços, permitindo a otimização dos recursos disponíveis e a redução de desperdícios. Isso resulta em uma capacidade maior de atendimento à demanda da comunidade e em uma melhor alocação dos recursos públicos destinados à saúde.

REFERÊNCIAS

- BARBOSA, Allan Claudius Queiroz *et al.* Eficiência e Gestão Pública em Saúde na APS. **APS EM REVISTA**, v. 3, n. 2, p. 144-153, 20 set. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.14295/aps.v3i2.209>. Acesso em: 9 dez. 2025.
- FERREIRA, Lucilene Renó; NEVES, Vanessa Ribeiro; ROSA, Anderson da Silva. Desafios na avaliação da atenção básica a partir de um programa de melhoria da qualidade. **Escola Anna Nery**, v. 26, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2177-9465-ean-2021-0287pt>. Acesso em: 9 dez. 2025.
- HASSUNUMA, Renato Massaharu *et al.* REVISÃO INTEGRATIVA E REDAÇÃO DE ARTIGO CIENTÍFICO:: UMA PROPOSTA METODOLÓGICA EM 10 PASSOS. **Revista Multidisciplinar de Educação e Meio Ambiente**, v. 5, n. 3, p. 1-16, 2024.
- FAGUNDES, Emmanuele Eduarda Assis *et al.* A IMPORTÂNCIA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE PARA OS SERVIÇOS DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE. **REVISTA FOCO**, v. 15, n. 5, p. e538, 2 dez. 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.54751/revistafoco.v15n5-017>. Acesso em: 11 dez. 2025.
- GONÇALVES BARBOSA, KALLINY MIRELLA *et al.* GESTÃO DA QUALIDADE EM UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE. **REVISTA ELETRÔNICA EXTENSÃO EM DEBATE**, v. 13, n. 20, 18 out. 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.28998/rexd.v20.17922>. Acesso em: 19 nov. 2025.
- LARAYNE, Gallo Farias Oliveira. Análise da gestão da qualidade para a melhoria do acesso à Atenção Primária à Saúde. 24 maio 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.5281/zenodo.7968555>. Acesso em: 29 nov. 2025.
- NUNES, Tainara Barbosa *et al.* Implementation of an improvement cycle in the care of a primary health care. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 74, n. 1, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0099>. Acesso em: 20 nov. 2025.
- OLIVEIRA, Otávio J. Gestão da qualidade: tópicos avançados. **Cengage Learning**, 2020.
- PASSOS, Taciana Silveira. 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.
- PENHA, Thalia Araújo; NAZÁRIO, Fernanda Costa Almeida. A importância da gestão de qualidade e acreditação hospitalar: Uma visita técnica a UBS-Unidade Básica de Saúde Vicente de Paula de Luzinópolis-TO. **Brazilian Journal of Development**, v. 6, n. 6, p. 38485-38498, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.34117/bjdv6n6-407>. Acesso em: 19 nov. 2025.
- PIRES, Denise Elvira Pires de *et al.* PRIMARY HEALTHCARE MANAGEMENT: WHAT IS DISCUSSED IN THE LITERATURE. **Texto & Contexto - Enfermagem**, v. 28, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1980-265x-tce-2016-0426>. Acesso em: 27 dez. 2025.
- TOMASI, Elaine; NEDEL, Fúlvio Borges; BARBOSA, Allan Claudius Queiroz. Avaliação, Monitoramento e Melhoria da Qualidade na APS. **APS EM REVISTA**, v. 3, n. 2, p. 131-143, 20 set. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.14295/aps.v3i2.208>. Acesso em: 17 nov. 2025.