

## Tecnologias da informação e comunicação: influências no trabalho da estratégia Saúde da Família

Information and communication technologies: influences in the work of the Family Health strategy

Tecnologías de la información y comunicación: influencia en el trabajo de la estrategia de Salud de la Familia

Daniele de Norões Mota<sup>1</sup>, Raimundo Augusto Martins Torres<sup>2</sup>, José Maria Ximenes Guimarães<sup>3</sup>,  
Mirna Neyara Alexandre de Sá Barreto Marinho<sup>1</sup>, Aretha Feitosa de Araújo<sup>1</sup>

### RESUMO

**Descritores:** Tecnologia Biomédica; Estratégia de Saúde da Família; Trabalho

**Objetivo:** Compreender as contribuições e utilização das TICs no desenvolvimento do trabalho da ESF, a partir da percepção dos profissionais. **Método:** Trata-se de um estudo qualitativo que investigou o uso das TICs no processo de trabalho dos médicos, enfermeiros e dentistas da Estratégia Saúde da Família no município do Crato-Ceará. **Resultados:** Identificou-se que 34% utilizam-nas para o desenvolvimento do trabalho, especialmente, no preparo das atividades educativas. Estes profissionais poucos trocavam experiências, se atualizavam e se organizavam nos seus processos de trabalho com o uso das TICs, mesmo que reconhecessem sua importância, argumentando que a principal dificuldade de não utilizarem localizava-se na falta de estrutura das Unidades Básicas de Saúde. **Conclusão:** As Tecnologias da Comunicação e Informação ainda são pouco exploradas pelos profissionais da Estratégia Saúde da Família, levando em consideração o mundo de oportunidades que estas ferramentas podem ofertar para melhorar o desenvolvimento pessoal, profissional e organizacional da produção do cuidado em saúde.

### ABSTRACT

**Keywords:** Biomedical Technology; Family Health Strategy; Job

**Objective:** To understand the contributions and use of ICT in the development of the work of the ESF, based on the perception of professionals. **Method:** This is a qualitative study that investigated the use of ICTs in the work process of the Family Health Strategy in the city of Crato-Ceará, Brazil, by doctors, nurses and dentists. **Results:** It was identified that 34% use them for the development of work, especially in the preparation of educational activities. These professionals did not exchange experiences, were updated and organized in their work processes with the use of ICT, even if they recognized its importance, arguing that the main difficulty of not using was located in the lack of structure of Basic Health Units. **Conclusion:** The Communication and Information Technologies are still little explored by the professionals of the Family Health Strategy, taking into account the world of opportunities that these tools can offer to improve the personal, professional and organizational development of health care production.

### RESUMEN

**Descriptores:** Tecnología Biomédica; Estrategia de Salud Familiar; Trabajo

**Objetivo:** Se buscó comprender las contribuciones y utilización de las TICs en el desarrollo del trabajo de la ESF, a partir de la percepción de los profesionales. **Método:** Se trata de un estudio cualitativo que investigó el uso de las TIC en el proceso de trabajo de los médicos, enfermeros y dentistas de la Estrategia Salud de la Familia en el municipio de Crato -Ceará. **Resultados:** Se identificó que el 34% las utilizan para el desarrollo del trabajo, especialmente, en la preparación de las actividades educativas. Estos profesionales apenas intercambiaban experiencias, se actualizaban y se organizaban en sus procesos de trabajo con el uso de las TIC, aunque reconocier su importancia, argumentando que la principal dificultad de no utilizar se ubicaba en la falta de estructura de las Unidades Básicas de Salud. **Conclusión:** Las Tecnologías de la Comunicación e Información todavía son poco exploradas por los profesionales de la Estrategia Salud de la Familia, teniendo en cuenta el mundo de oportunidades que estas herramientas pueden ofrecer para mejorar el desarrollo personal, profesional y organizacional de la producción del cuidado en salud.

<sup>1</sup> Mestre pelo Programa de Mestrado Profissional em Ensino na Saúde –CMEPES, Universidade Estadual do Ceará- UECE, Fortaleza (CE), Brasil.

<sup>2</sup> Docente do Programa de Pós Graduação em Cuidados Clínicos em Enfermagem e Saúde - Grupo de Pesquisa Políticas, Saberes e Práticas em Enfermagem e Saúde Coletiva: Linha Saberes e Práticas do Cuidado Educativo em Saúde, com enfoque em Gênero, Juventude e Tecnologia, Universidade Estadual do Ceará – UECE, Fortaleza (CE), Brasil.

<sup>3</sup> Docente do Programa de Mestrado Profissional em Ensino na Saúde – CMEPES, Universidade Estadual do Ceará – UECE, Fortaleza (CE), Brasil.

## INTRODUÇÃO

A sociedade atual está fortemente marcada pela influência da pós-industrialização contemporânea, especialmente quando se trata de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), definidas como um conjunto de recursos tecnológicos utilizados de forma integrada, objetivando estimular e disseminar conhecimento pelo uso de ferramentas simultâneas de sons, imagens e textos que possibilitam manipulações, criações, avaliações e arquivamentos por meio de recursos como rádio, telefone, televisão, redes de cabos e fibras óticas e, principalmente computadores<sup>(1-3)</sup>.

Atualmente, percebe-se que os mais importantes acontecimentos sociais, econômicos e culturais transitam de forma acelerada em diversos lugares do planeta, devido principalmente aos recursos tecnológicos de comunicação e informação presentes na vida cotidiana dos cidadãos.

Essas transformações também são mediadas pelas tecnologias atuais que vêm modificando os processos produtivos e de trabalho, definindo novas formas de organização entre a economia, o estado e a sociedade, provocando uma reestruturação em especial no campo do trabalho em saúde, criando novos estilos de vida e de consumo, de ensino e aprendizagem, proporcionando novas relações interpessoais e profissionais, mudando o fluxo da produção do cuidado e da orientação dos serviços de saúde ofertados à população pelo Sistema Único de Saúde (SUS)<sup>(4)</sup>.

Assim, projetos de atenção em saúde comunitária e de família ganharam destaque e força, tendo como expressão a criação do Programa Saúde da Família (PSF) em 1994 pelo Ministério da Saúde, que com o passar dos anos se fortaleceu, melhorando os indicadores de saúde da população brasileira e se transformando, em 2006, na Estratégia de Saúde da Família (ESF), reformulando a lógica do modelo de organização dos serviços de saúde, a fim de promover o fortalecimento do modelo de atenção integral à saúde, baseado nas Redes de Atenção à Saúde (RAS) em que profissionais de saúde têm como base desenvolver ações de promoção, proteção à saúde do indivíduo, família e comunidade sob um processo de vigilância integral e contínua.

Para tanto, em 2011, por meio do Decreto 7.508 a ESF vem se constituindo como ponto central de organização das RAS, por ser reconhecida como estratégia estruturante e reorientadora da Atenção Primária em Saúde (APS), buscando o fortalecimento do SUS e da atenção integral à saúde, abrigando práticas de cuidado no âmbito individual e coletivo que incluem a promoção, proteção, prevenção de agravos, diagnóstico, tratamento, reabilitação, redução de danos e a manutenção da saúde, incidindo na autonomia das pessoas e nos determinantes e condicionantes de saúde da população brasileira<sup>(5)</sup>.

Nessa perspectiva, o modelo de organização dos serviços centrado na doença é desconstruído, por não considerar somente os problemas de saúde, mas também seus determinantes e condicionantes, de maneira que os profissionais de saúde devem atuar prevenindo, educando e promovendo saúde, atuando também no tratamento e

a reabilitação dos cidadãos para melhorar sua qualidade de vida e oportunizando escolhas saudáveis. Para o alcance desses objetivos, um enorme desafio se apresenta: a formação de recursos humanos para o SUS.

Assim, as equipes da ESF necessitam de um processo permanente de educação em face às transformações tecnológicas das ciências da saúde, sem mencionar a grande variedade de situações-problema que se deparam em seu cotidiano de trabalho, os quais acompanham o dinamismo da própria comunidade e da sociedade, que precisam ser enfrentados e coordenados de forma eficiente e com redução de custos para o sistema de saúde.

Tais transformações exigem que os profissionais se apropriem das tecnologias, utilizando-as como meio de superar problemas de forma rápida e eficiente, mas para que seu uso seja adequado, faz-se necessário o desenvolvimento de competências e habilidades num mesmo ritmo de disseminação com que a informação chega ao mundo globalizado, a era da sociedade do conhecimento e da informação.

Essas mudanças consolidam uma nova era social, educacional e cultural pela propagação da informação e do conhecimento, fortemente balizadas pela mediação das TIC<sup>(6)</sup>.

O uso das TIC em saúde vem sendo disseminado em grande escala, tanto em cursos à distância ofertados pelas universidades, como também tem sido um tema bastante presente nos encontros e congressos de saúde da Sociedade Brasileira de Informática em Saúde (SBIS), que tem discutido a inserção das TIC no âmbito da saúde seja no campo de trabalho, com a introdução dos prontuários eletrônicos e com o Programa Telessaúde Brasil, como na academia, com a Universidade Aberta do SUS, fortalecendo sua utilização como ferramentas de formação profissional<sup>(7)</sup>.

Esse novo cenário provoca uma reordenação dos serviços de saúde, requerendo profissionais que desempenhem funções de educador, que detenham instrumentos para ampliar a acessibilidade dos usuários aos serviços e ainda que utilizem as tecnologias de modo a qualificar o trabalho, instrumentalizando-se e motivando-se a estudar e aprender em toda sua trajetória, contribuindo para o progresso social<sup>(8)</sup>.

A apropriação das TIC configura-se também como um direito humano fundamental, universalizando o acesso e compartilhamento do conhecimento, contribuindo para superar as desigualdades sociais no país, de forma que a incorporação dessas tecnologias possibilita meios de superação da pobreza, promovendo o crescimento econômico e a justiça social<sup>(9)</sup>.

Para compreender como as TIC estão engendradas no cotidiano de trabalho dos profissionais da ESF, tendo em vista que os mesmos desenvolvem suas práticas de cuidar utilizando as tecnologias leves no processo de trabalho, que são interações relacionais entre sujeitos, em que o cuidado em saúde se produz a partir do conhecimento clínico do profissional, da escuta do usuário e da vigilância em saúde<sup>(10)</sup>, objetivou-se com esse estudo compreender as contribuições e utilização das TIC no desenvolvimento do trabalho da ESF, a partir da

percepção dos profissionais.

## MÉTODO

Estudo qualitativo, exploratório e descritivo que contou com a participação de 35 profissionais de saúde atuantes na ESF do município de Crato-CE (03 médicos, 22 enfermeiros e 10 dentistas), que atenderam a alguns critérios: atuação mínima de um ano no serviço, considerando a aproximação dos profissionais com a comunidade bem como com as TIC, integrar o quadro permanente da atenção básica (concursados) e o exercício pleno de suas funções no período de coleta.

A pesquisa foi realizada em janeiro e fevereiro de 2014 por meio de entrevista semiestruturada, realizada nas unidades de saúde onde os profissionais exerciam suas funções. As falas foram gravadas com autorização dos participantes de forma a serem reproduzidas fidedignamente. Os dados foram apresentados através das falas e organizados pela análise temática proposta por Minayo<sup>(11)</sup>, que desvenda os núcleos de sentido a partir de uma comunicação cuja frequência ou presença possuam algum significado para o objeto estudado. A análise desses núcleos foi possibilitada por um trabalho dialético estabelecido entre a interpretação dos textos e o contexto pesquisado.

Os participantes foram identificados de acordo com a sequência das entrevistas – ENT 1, ENT 2, ENT 3... ENT 35 e sua respectiva categoria profissional – Médico, Enfermeiro, Dentista.

A investigação atendeu ao que dispõe a Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde/Ministério da Saúde<sup>(12)</sup>, com aprovação do Comitê de Ética da Universidade Estadual do Ceará conforme o parecer 502.294.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os profissionais foram abordados sobre as contribuições das TIC no desenvolvimento do trabalho da ESF, e suas falas propiciaram a elaboração de três categorias: Organização e melhoria no processo de trabalho; Acesso ao conhecimento e atualização e Planejamento de atividades na ESF através da utilização das TICs.

### Organização e melhoria no processo de trabalho

As TIC, de acordo com os sujeitos, se utilizadas constantemente na ESF, possibilitariam a interação com as equipes na busca por conhecer experiências exitosas das unidades e a partir disso aplicá-las a cada realidade, e ainda oportunizariam uma maior velocidade no fluxo das informações entre as unidades básicas e secretarias de saúde municipais, estaduais e federais, qualificando o processo de trabalho.

As falas dos profissionais são apresentadas a seguir:

*Facilitaria o trabalho entre as equipes, a comunicação entre os profissionais de maneira geral, entre as equipes com a secretaria de saúde. a velocidade das informações ajuda bastante* (Ent 1 –

Enfermeiro).

*Atualizaria as informações e até assim para a gente alimentar melhor o sistema via secretaria de saúde, estado e ministério da saúde e eu acho também que seria até uma porta de comunicação entre as outras equipes para ver assim quais são as ações de enfermagem que estão realmente fazendo sucesso, para que a gente possa adaptar melhor nas dificuldades existentes na área, eu acho que seria uma troca de experiência bem viável* (Ent 13 - Enfermeiro).

*Eu acho assim é importante até para a gente ter contato com outras experiências, de outros municípios, através da rede de internet da estratégia de saúde da família, trazer novas experiências e implementar o que dá certo nas equipes* (Ent 17- Dentista).

As trocas de experiências entre profissionais são evidenciadas a partir de situações problemáticas do trabalho, em que eles vivenciam no dia a dia, as quais são descritas, compartilhadas, analisadas pela equipe ou grupos, podendo essas questões ser aprofundadas pelas TIC, em ambientes virtuais ou por outros formatos, de forma a buscar alternativas para solucionar problemas concretos<sup>(13)</sup>. Dessa forma, a utilização das TIC favorece a interação com vários contextos.

O Ministério da Saúde lançou em 2014 as Diretrizes Nacionais de Implantação da Estratégia e-SUS na Atenção Básica, alinhando essas diretrizes com a Política Nacional de Informação e Informática em Saúde (PNIIS), no sentido de integrar os sistemas de informações em saúde no âmbito do SUS, contemplando a produção de dados individuais, permitindo o acompanhamento de cada usuário atendido e documentando as ações desenvolvidas pelos profissionais, gerando informações a fim de fortalecer a gestão e a qualificação do cuidado em saúde<sup>(14)</sup>.

Conforme apontado nas falas, há a necessidade de registro e arquivo dessas informações para que haja uma melhor sincronia e comunicação no exercício das funções. Assim, o e-SUS pode se consolidar como uma importante ferramenta para profissionais e gestores no acompanhamento e demandas da atenção primária, desde que haja preparação dos profissionais para sua utilização, sensibilização de sua importância e monitoramento a partir de um processo dialógico e dialogado.

Estudo realizado com gestores do SUS – secretários municipais de saúde no tocante a tomada de decisão a partir da utilização dos Sistemas de Informação (SIS), destacou como uma das principais fragilidades o despreparo dos profissionais para o exercício das tarefas de administração e lentidão na incorporação de novas tecnologias de informação<sup>(15)</sup>.

Considerando tais aspectos, a comunicação oportunizada pelas TIC faz-se necessária e substancial a essa organização, além de favorecer a educação permanente a partir de situações e problemas reais enfrentados pelos profissionais e contribuindo para o desenvolvimento de habilidades e competências profissionais relevantes no processo de trabalho.

### Acesso ao conhecimento e atualização

Os profissionais entrevistados compreendem que a possibilidade de utilização das TIC minimiza dúvidas no

transcurso do atendimento aos pacientes, através de pesquisas, discussão de casos clínicos, estudos em equipe, no acesso à internet aos protocolos clínicos de conduta, objetivando um retorno mais rápido e individualizado para os usuários. Essas ações contribuem para o acesso ao conhecimento e constante atualização profissional.

As falas dos profissionais com relação a essa perspectiva são apresentadas adiante:

*Eu acho que através da informação e dos casos clínicos que a gente estuda e a gente debate, ajuda muito, porque as tecnologias, as coisas assim, mudam constantemente e a gente tem que mudar junto e a gente aprende muito, atualizando todo dia (Ent 11 - Enfermeiro).*

*Eu busco nas tecnologias justamente as informações mais atualizadas, eu procuro sempre me atualizar, porque através destes meios agente consegue se aperfeiçoar, tanto você buscar na parte de estudos, busco me atualizar através das tics e procurar metodologias para passar para os pacientes para os grupos que agente também atende, então é isto (Ent 29 - Dentista).*

*Pode contribuir muito, a atualização do profissional segundo pesquisas, levantamentos epidemiológicos, levantamento histórico de determinada doença, acho que é importante neste sentido (Ent 34 - Médico).*

Nesse sentido, as TIC tornam-se importantes ferramentas em favor da democratização do acesso à educação e da formação dos trabalhadores do SUS, especialmente na ESF, onde os profissionais têm que atender as necessidades de aprendizagem inerentes ao desenvolvimento de suas atividades laborais, inclusive em outros espaços de suas ações, considerando que a promoção de saúde pode ocorrer em vários cenários.

Mencionaram estratégias de formação baseadas em estudo de casos significativos na atuação profissional, resolução de problemas e desenvolvimento de projetos, consolidando avanços nos processos de produção de conhecimento por meio do uso de múltiplas linguagens, no exercício da colaboração, da autoria coletiva e na expansão das atividades cognitivas.

As TIC são instrumentos de inclusão social uma vez em que o acesso à informação pode gerar conhecimento, produzir transformações nas pessoas, promover a oportunidade no indivíduo de desenvolver competências intelectuais e de refletir sobre seu papel de cidadão na sociedade da informação, já que o homem incluído na sociedade da informação pode se apropriar das tecnologias como instrumentos para conseguir acesso a informação, além da possibilidade de compartilhar conhecimento<sup>(16)</sup>.

As redes compartilhadas de informações mediadas pelas TIC partilham interesses comuns determinadas áreas do saber, criando uma relação de confiança que perpassa pelo crescimento individual e coletivo em direção ao conhecimento que se reflete em ações, gerando vínculos de confiança, desenvolvendo compromissos e aprendizados mútuos favorecendo o desenvolvimento de capacidades<sup>(17)</sup>.

Os profissionais também foram indagados quanto à utilização das TIC nas atividades desenvolvidas na ESF

em que os núcleos de sentidos favoreceram a construção da categoria Planejamento de atividades na ESF através da utilização das TIC.

### **Planejamento de atividades na ESF através da utilização das TIC**

As TIC são utilizadas pelos profissionais na ESF nas atividades educativas, na preparação de palestras, no trabalho com grupos específicos de gestantes e adolescentes e na construção de recursos para o planejamento das estratégias metodológicas.

As falas correlacionadas às TIC no planejamento de atividades são apresentadas abaixo:

*Como eu tenho a minha pasta do psf no meu computador, então lá muitas vezes eu vou, para as informações que eu tenho lá, para fazer reunião com os agentes de saúde, para montar uma palestra, para fazer textos para estar falando nas palestras com a comunidade, com os agentes de saúde (Ent 7- Enfermeiro).*

*Sim, às vezes, quando vou fazer alguma palestra para um grupo específico como gestante ou idoso, falar sobre uma condição câncer bucal e eu sempre procuro algumas informações novas porque eu já terminei a faculdade já esta com mais de 10 anos para poder esta passando para o paciente aquilo que há de mais atual (Ent 22 - Dentista).*

*Quando eu vou preparar uma palestra para adolescentes, então eu vejo que tipo de critério eu posso usar, que tipo de estratégia e metodologia que eu posso usar em relação ao grupo que eu vou atuar (Ent 33 - Enfermeiro).*

O trabalho mediado pelas TIC sugere que existem dois fatores associados: o primeiro que é inerente a características pessoais do sujeito como ter curiosidade, traçar metas, estabelecer um processo racional consciente para atingir um objetivo, e o segundo é que as tecnologias constituem de fato um importante instrumento para o planejamento, uma vez em que se pode ter acesso rápido a informações em diversos campos do saber<sup>(18)</sup>.

Uma ótima alternativa aos profissionais que utilizam as TIC como ferramenta para as ações no trabalho da ESF é o programa Telessaúde, que engloba a tele-educação, ancorando a pesquisa em saúde e produzindo suporte para a gestão e telemedicina, aumentando as facilidades de acesso a materiais educacionais de qualidade, permitindo acesso a centros de referências educacionais, através de educação à distância ou por meio de tecnologias de apoio à educação presencial<sup>(19)</sup>.

Portanto, as TIC são instrumentos que possibilitam a busca de conhecimentos de forma rápida e eficiente, favorecendo a aplicação de atividades educacionais desenvolvidas na ESF, dinamizando estratégias metodológicas de ensino-aprendizagem no intuito de fortalecer o trabalho educativo entre os profissionais da equipe e entre a equipe e a comunidade.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os resultados do estudo mostraram que os profissionais da ESF entendem que as TIC, constituem-se como ferramentas de comunicação e de acesso à

informação na busca pelo conhecimento, diminuindo barreiras geográficas, facilitando a atualização profissional e o desenvolvimento do processo de trabalho no campo da saúde.

Observou-se que no cenário estudado, poucos profissionais utilizam as TIC, de forma ainda principiante, não explorando todo o seu potencial. O uso está limitado à preparação de atividades para educação em saúde, pesquisas e busca de estratégias de ensino-aprendizagem. De acordo com os profissionais entrevistados, consideram que as TIC favorecem a atualização na busca por conhecimento, propiciando interação com outras equipes, outras experiências e em especial organizando o processo de trabalho.

Desse modo, analisar como os profissionais de saúde estão utilizando tecnologias, especialmente àquelas tecnologias digitais da comunicação e informação, no cotidiano de seu trabalho na saúde, no processo integrador de teoria e prática de forma dinâmica apresenta extrema

relevância, em função de que elas auxiliam nos principais problemas de saúde enfrentados pela população, como referências e deslocamentos desnecessários dos pacientes e, conseqüentemente, com redução dos custos tanto para o sistema de saúde, como para os usuários.

Assim, faz-se importante que a gestão do município de Crato amplie as possibilidades de utilização das TIC na ESF, melhorando as estruturas das unidades, disponibilizando recursos tecnológicos e capacitando os profissionais para sua utilização por completo, alinhando as ações e demandas nas equipes.

A pesquisa, embora restrita a um município, abre um leque para muitas perspectivas de investigação, tanto em outros cenários como no lócus já estudado, de forma a consolidar a utilização dessas tecnologias na região do Cariri, no Ceará e no país como um todo, pois associar o trabalho na ESF com TIC nas ações programadas e demandas e ainda em toda a RAS, consolidará os princípios do SUS e democratizará o acesso aos usuários do sistema.

## REFERÊNCIAS

1. Sánchez F. A reinvenção das cidades para um mercado mundial. Santa Catarina: Argos; 2003.
2. Pereira S (Organizadora). Media e Cidadania. In: Congresso Nacional Literacia, Media e Cidadania. (2011). Braga 2011 Mar 25-26 Março; Universidade do Minho: Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade.
3. Vasconcellos MM, Moraes IHS, Cavalcante MT. Política de saúde e potencialidades de uso das tecnologias de informação. Saúde em Debate. 2002; 26(61):219-35.
4. Vasconcellos PRS, Castiel LD, Bagrichevsky M, Griep RH. As novas tecnologias da informação e o consumismo em saúde. Cad. Saúde Pública. 2010; 26(8):1473-82.
5. Brasil. Decreto n.º 7.508/2011, de 28 de junho de 2011. Regulamenta a Lei no 8.080, de 19 de setembro de 1990, para dispor sobre a organização do Sistema Único de Saúde - SUS, o planejamento da saúde, a assistência à saúde e a articulação interfederativa, e dá outras providências. Diário Oficial da União 29 jun 2011; 1(24):1-24. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/decreto/d7508.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/decreto/d7508.htm)
6. Squira SCM. Sociedade do conhecimento. Comunic Socied. 2013;27(45):11-22.
7. Torres RAM, Feitas GH, Vieira DVF, Torres ALMM, Silva LMS. Tecnologias digitais e educação em enfermagem: a utilização da web-rádio como estratégia pedagógica. J.Health Inform. 2012;4(Especial):1-5.
8. Freire P. Pedagogia do oprimido. São Paulo: Paz e Terra; 2011.
9. Cabral Filho AV, Cabral EDT. Inclusão digital para a inclusão social: perspectivas e paradoxos. Rev Debates. 2010;4(1):11-28.
10. Merhy EEI. Em busca do tempo perdido: a micropolítica do trabalho vivo em saúde. In: Merhy EE, Onocko R (Organizadores). Agir em saúde: um desafio para o público. São Paulo: Hucitec; 1997.
11. Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 11a ed. São Paulo: Hucitec; 2014.
12. Brasil. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº 466/2012 de 7 de abril de 2016. Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais. Diário Oficial da União, 24 maio de 2016, seção 1, 44-46. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/Reso510.pdf>
13. Almeida MM de, Albuquerque CA de, Veras VR, Carvalho SH de, César ID, Carvalho LPF de. O uso de tecnologias da informação e comunicação em áreas rurais é suficiente para a educação continuada? J Bras TeleSaúde. 2014;3(1): 211-9.
14. Brasil. Ministério da Saúde. Diretrizes nacionais de implantação da estratégia e-SUS AB. Brasília: MS; 2014.
15. Santos PAL, Andrade KT, Silva DO, Costa ZM, Figueiredo FS, Gomide MCP. Gestão da saúde: o uso dos sistemas de informação e o compartilhamento de conhecimento para a tomada de decisão. Texto Contexto Enferm. 2016; 25(3):1-9.
16. Freire IM, Farias MGG. Apropriação e uso de tecnologias intelectuais: intervenção em uma comunidade popular urbana. Rev Ibero-Am Ciên Inform. 2017; 6:1-16.
17. Klering LR, Soares MCP. Em direção a uma administração pública brasileira contemporânea com enfoque sistêmico. Desenvolvimento em Questão, 2014; 12(25):41-80.
18. Pereira DF. Planejamento de carreira: estudo exploratório na modalidade a distância. Rio Grande do Sul: Renote; 2013.
19. Silva KCL. Análise do Programa Telessaúde Brasil Redes no Estado de Pernambuco no período de 2007 a 2011 [dissertação]. Recife: Centro de Pesquisas Aggeu Magalhães. Fundação Oswaldo Cruz; 2013.