

Educação em Saúde por meio do YouTube®: a experiência de um núcleo de Telessaúde no Sul do Brasil

Health Education through YouTube®: the experience of a telehealth center in southern Brazil

Filipe Ribeiro da Silva¹; Letícia Felipak dos Passos Martins²; Natássia Scortegagna Cunha³; Otávio Pereira D'Ávila⁴; Roberto Nunes Umpierres⁵

Resumo

Objetivos: Este artigo tem como objetivo analisar a abrangência e visibilidade de vídeos educativos postados no site YouTube® por um núcleo de Telessaúde de uma universidade brasileira. *Materiais e métodos:* O estudo envolve pesquisa exploratória com abordagem quantitativa. *Resultados:* A busca realizada no Canal do TelessaúdeRS no YouTube® resultou na identificação de 265 vídeos, sendo 218 com assuntos diretamente ligados à Atenção Primária à Saúde que registraram 421.064 visualizações no período abarcado pela pesquisa, com uma média de 17.544 visualizações por mês. *Conclusão:* Os resultados da pesquisa – em especial no que se refere aos temas dos vídeos mais acessados – poderão ser usados para aperfeiçoamento das ações das Equipes de comunicação e teleducação do núcleo de Telessaúde e abrir caminho para novas investigações sobre receptividade dos conteúdos educativos.

Palavras-chave: Atenção Primária à Saúde, Educação em Saúde, Comunicação em Saúde, Telemedicina, YouTube®

Abstract

Aims: This article aims to analyze the comprehensiveness and visibility of educational videos posted on YouTube® by a Telehealth hub of a Brazilian university. *Materials and methods:* The study involves exploratory research with a quantitative approach. *Results:* The search on the TelesaudeRS Channel on YouTube® resulted in the identification of 265 videos, of which 218 were directly related to Primary Health Care, which recorded 421,064 views in the period covered by the survey, with an average of 17,544 views per month. *Conclusion:* The results of the research - especially with regard to the themes of the most accessed videos - could be used to improve the actions of the communication and tele-education teams of the Telehealth nucleus and pave the way for new research into the receptivity of educational content.

Keywords: Primary Health Care, Health Education, Health Communication, Telemedicine, YouTube®

1. Assistente administrativo do núcleo de Telessaúde e Telemedicina da UFRGS (TelessaúdeRS-UFRGS) - Estudante da PUCRS.

E-mail: filipe.silva@telessauders.ufrgs.br

2. Graduação em andamento em Psicologia pela PUCRS - Relações Públicas pela PUC-PR (2010) e especialização em Design Gráfico pela Unisinos (2013).

E-mail: letpassos@gmail.com

3. Analista EAD no Programa Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (PROADI-SUS) do Hospital Moinhos de Vento. E-mail:

4. Coordenador executivo do núcleo de Telessaúde e Telemedicina da UFRGS (TelessaúdeRS-UFRGS).

5. Vice coordenador do núcleo de Telessaúde e Telemedicina da UFRGS (TelessaúdeRS-UFRGS).

Introdução

As mudanças ocorridas na Internet a partir da criação da web 2.0, em meados dos anos 2000, resultaram no surgimento de uma série de ferramentas de acesso aberto que contribuíram para efetivação da “sociedade em rede” idealizada, décadas antes, por van Dijk (1991)¹ e redesenhada por Castells (1999)² no final dos anos 90. Com a web 2.0, usuários da Internet deixaram de ser meros consumidores de informação, ganharam recursos digitais e poder para avaliar e gerar informação por meio de redes sociais, como Facebook, Flickr e YouTube®³. Assim, passaram a dar forma às tecnologias de informação e comunicação de acordo com suas necessidades, valores e interesses⁴.

Na área de saúde, a web 2.0 impulsionou o intercâmbio de informação entre instituições e profissionais e entre esses e seus pacientes e o público em geral, tornando a Internet a mais popular fonte de busca e uso de informação na área de saúde^{5,6}. As ferramentas de acesso aberto, advindas com a web 2.0, tornaram-se importantes recursos para educação e capacitação em saúde e, ainda, para a realização de campanhas de informação e orientação da área, dirigidas à população em geral^{5,7}.

Entre essas ferramentas, destaca-se o YouTube®. Criado pelo Google, em 2005, com o objetivo de permitir aos usuários da rede postar e compartilhar vídeos dos mais variados tipos, o site transformou-se, num curto espaço de tempo, “num fenômeno audiovisual sem precedentes em termos quantitativos”, conforme Sádaba e Rendueles (2016)⁸. Com mais de um bilhão de usuários – o equivalente a quase um terço dos usuários da Internet – tem versões em 90 países e em 76 idiomas diferentes⁹. Depois do buscador Google, é o segundo site mais visitado da Internet em todo o mundo: tem cerca de 2 milhões de vistas por dia e recebe, em média, um novo vídeo a cada minuto^{10,9}.

O site é largamente acessado por pacientes e público em geral para busca de informação médica⁶. Por isso, vem sendo considerado por diversos pesquisadores da área de Saúde uma ferramenta com potencial para melhorar a comunicação entre profissionais da área e pacientes e/ou público leigo^{7,11,12,13}. Ferramenta que tem promovido mudanças na relação médico-paciente^{6,13}. Conforme Ho et al., é crescente o número de pacientes que usam o YouTube®, assim como outros sites, para “gerenciar seus problemas de saúde, decidir se precisam de ajuda profissional e para corroborar informações recebidas numa consulta”¹³. Como os vídeos sobre saúde compartilhados no site não são avaliados por pares, conforme ressalta McMullan, esse comportamento pode acarretar riscos para os pacientes⁶.

Em contrapartida, também tem sido largamente utilizado por instituições e profissionais de Saúde para disseminação de conteúdos informativos e educativos^{5,10}. Os resultados revelam-se úteis em campanhas de vacinação¹³ ou em situações de emergência, como durante a epidemia de febre hemorrágica de Ebola na África, entre 2014-2016, quando vídeos postados no YouTube® ajudaram a orientar população¹⁴. Análises sobre a qualidade dos vídeos postados revelam que instituições dedicadas à pesquisa e educação ainda precisam adquirir maior habilidade para usar a ferramenta^{5,15}.

Na Telemedicina, que envolve a prestação de cuidados de saúde por profissionais de saúde, através do uso de Tecnologias de Comunicação e Informação (TICs) em situações nas quais a distância é um fator crítico¹⁴, o YouTube® tem se revelado uma importante ferramenta para formação continuada de profissionais e disseminação de conteúdos ao público em geral com vistas à orientação e/ou prevenção de doenças.

Em termos globais, o site reúne mais de 125.000 vídeos sobre telemedicina e Telessaúde (YOUTUBE, 2017). Cerca

de 1% desses vídeos foram postados por núcleos de Telessaúde do Brasil⁹, entre eles, o TelessaúdeRS-UFRGS, núcleo de pesquisa vinculado ao Programa de Epidemiologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Criado em 2007, o TelessaúdeRS desenvolve ações, nas áreas de telediagnóstico e teleducação, para qualificar a Atenção Primária à Saúde (APS), em âmbito nacional e regional¹⁵.

O núcleo mantém um canal no YouTube® desde 2013. A seleção do site para divulgação de conteúdos educacionais e informativos deu-se em função da política de livre acesso do site, facilidade de uso, popularidade entre usuários da Internet e, ainda, devido ao fator econômico – a inserção de conteúdos na plataforma de compartilhamento não envolve custos de veiculação. Neste contexto, surge a pergunta: qual o impacto dessa estratégia de divulgação?

Este artigo é resultado de uma pesquisa exploratória, com abordagem quantitativa. Tem como objetivo analisar a visibilidade, a abrangência e a interação obtida com usuários da web a partir da disponibilização, no YouTube®, de conjunto de vídeos do TelessaúdeRS. Produzidos por uma equipe do núcleo, formada por médicos, dentistas, enfermeiros e profissionais de comunicação, os materiais consistem principalmente em webpalestras ou módulos de cursos a distância, de curta duração, voltados à capacitação de profissionais de saúde que atuam na Atenção Primária à Saúde (APS).

A equipe da ESF APS é formada por um grupo multiprofissional com, no mínimo, médico generalista ou especialista em saúde da família ou médico de família e comunidade, enfermeiro generalista ou especialista em saúde da família, auxiliar ou técnico de enfermagem e agentes comunitários de saúde (ACS). Também pode se acrescentar à equipe o cirurgião-dentista generalista ou especialista em saúde da família, auxiliar e/ou técnico em Saúde Bucal (Ministério da Saúde, 2012). No caso do NAFS, a equipe pode ser composta por médicos e vários outros profissionais de saúde, como farmacêutico, fisioterapeuta,

nutricionista, psicólogo, entre outros¹⁷.

Nesta pesquisa, foram analisados 265 vídeos educativos postados pelo TelessaúdeRS no YouTube® no período de 1º de junho de 2014 a 30 de maio de 2016 dirigidos principalmente para os profissionais que integram as equipes da ESF e os NAFS no país.

Metodologia

O estudo envolve pesquisa exploratória com abordagem quantitativa. Numa primeira etapa, foi feita uma busca no canal do TelessaúdeRS do YouTube®, no endereço <<https://www.YouTube.com/telessauders?hl=pt&gl=BR>>, para identificação de vídeos postados pelo núcleo de telemedicina entre de 1º de junho de 2014 a 30 de maio de 2016. Embora o canal do TelessaúdeRS no YouTube® tenha sido criado em 2013, as inserções de conteúdo no site tornaram-se constantes somente em meados de 2014. Por isso, a seleção do período.

Na busca, foram encontrados 265 vídeos, que somaram 491.119 visualizações no período de 24 meses. A seguir, com base na leitura dos títulos e dos resumos dos vídeos, que constam na página de exibição no YouTube®, se fez a verificação das temáticas dos materiais. Para isto utilizou-se o vocabulário estruturado e trilingue DeCS (Descritores em Ciências da Saúde) criado pela BIREME, disponível para consulta na web, em sistema de acesso aberto, no endereço <<http://decs.bvs.br/homepage.htm>>.

Após a verificação das temáticas, foram selecionados apenas vídeos diretamente relacionados com a Atenção Primária à Saúde e eliminados os conteúdos que envolviam as apresentações institucionais do núcleo de telemedicina. Foram identificados 218 vídeos que, somados, registraram 421.064 visualizações no período 2014-2016. Dados sobre esses vídeos – título, tema, duração e data de inserção no YouTube® – foram então listados numa planilha Excel.

Na segunda etapa da pesquisa, realizou-se uma nova seleção de conteúdos, desta vez, para identificar os 60 vídeos mais assistidos, suas temáticas e público-alvo para o qual foram produzidos. Com base nos dados fornecidos pelo site YouTube® se fez também a verificação do grau de aceitação (gosto) e de rejeição (não gosto) desses conteúdos.

Resultados

A busca realizada no Canal do TelessaúdeRS no YouTube® resultou na identificação de 265 vídeos, sendo 218 com assuntos diretamente ligados à Atenção Primária à Saúde que registraram 421.064 visualizações no período abarcado pela pesquisa, com uma média de 17.544 visualizações por mês. Um conjunto de 60 vídeos concentrou 369.840 visualizações, o equivalente a 88% das visualizações, como mostra o quadro 1.

Ordem	Título do vídeo	Visualizações	Grau de satisfação	Grau de rejeição	Público-alvo
1	O Papel do NASF na ESF	27.635	198	13	Multidisciplinar
2	Curso de Feridas - Processo de cicatrização	18.607	135	7	Enfermeiros
3	E-SUS: Ficha de Visita Domiciliar	13.856	43	4	Multidisciplinar
4	E-SUS: Ficha de Cadastro Individual	11.180	33	0	Multidisciplinar
5	e-SUS AB: Atender (Método SOAP)	11.055	25	1	Multidisciplinar
6	O Papel do ACS na Visita Domiciliar	10.176	56	1	ACS
7	O Trabalho do ACS: resgatando a sua essência e abordando os desafios de hoje	10.045	85	6	ACS
8	Atualização no combate vetorial ao Aedes Aegypti: a importância do ACS na campanha nacional	9.671	2	0	Multidisciplinar
9	Atualização no combate vetorial ao Aedes Aegypti: mensagem para ACE e militares	8.463	2	0	ACE
10	Hepatites Virais	8.460	48	2	Médico, enfermeiros
11	Atualização no combate Vetorial ao Aedes aegypti: o papel da equipe de Atenção Primária à Saúde	8.455	3	0	Multidisciplinar
12	Bioética na Área da Saúde	8.343	47	4	Multidisciplinar
13	Atualização no combate Vetorial ao Aedes aegypti: ciclo vital do mosquito	7.963	9	0	Multidisciplinar
14	Atualização no combate Vetorial ao Aedes aegypti: vídeo de sensibilização	7.946	14	0	Multidisciplinar
15	Atualização no combate Vetorial ao Aedes aegypti: o ACS no enfrentamento do Aedes	7.919	1	0	Multidisciplinar
16	Atualização no combate Vetorial ao Aedes aegypti: microcefalia	7.085	9	0	Multidisciplinar
17	E-SUS: Cadastro Domiciliar	7.079	21	0	Multidisciplinar
18	Menopausa e Climatério	7.063	53	4	Multidisciplinar
19	Atualização no combate Vetorial ao Aedes aegypti: o mosquito Aedes	6.926	14	0	Multidisciplinar
20	Atualização no combate Vetorial ao Aedes aegypti: demonstração de visita domiciliar	6.594	3	0	Multidisciplinar
21	Atualização no combate Vetorial ao Aedes aegypti: uso correto de repelentes em crianças e adultos	6.517	7	0	Multidisciplinar
22	Urgências em Endodontia	6.216	31	2	Multidisciplinar
23	Interpretação Radiográfica	6.026	53	0	Médicos e técnicos
24	Atualização no combate Vetorial ao Aedes aegypti: ideias para intervenção com a comunidade	6.009	8	0	Multidisciplinar
25	A atuação do Agente de Combate às Endemias	5.790	5	1	ACE
26	Atualização no combate Vetorial ao Aedes aegypti: gente que faz (!)	5.532	5	0	Multidisciplinar
27	Atualização no combate Vetorial ao Aedes aegypti: registro da visita domiciliar no e-SUS AB	5.380	4	0	Multidisciplinar
28	Animação para ACS	5.329	4	0	ACS
29	Atualização no combate Vetorial ao Aedes aegypti: atuação do agente de combate às Endemias	5.327	6	0	Multidisciplinar
30	Boas-vindas ACE	5.174	2	0	ACE

31	Atualização no combate vetorial ao Aedes Aegypti: boas-vindas	5.083	3	0	Multidisciplinar
32	Organizando o cuidado de enfermagem em Puericultura	4.949	50	1	Equipe de enfermagem
33	Atualização no combate Vetorial ao Aedes aegypti: enfrentamento à dengue numa comunidade	4.890	3	0	Multidisciplinar
34	Erros Inatos de Metabolismo	4.802	34	1	Equipe de enfermagem
35	Diagnóstico do Câncer de Boca na APS	4.695	22	1	Multidisciplinar
36	Atualização no combate Vetorial ao Aedes aegypti: gente que faz (II)	4.671	2	0	Multidisciplinar
37	Atualização no combate Vetorial ao Aedes aegypti: apresentação	4.620	5	0	Multidisciplinar
38	Atualização no combate Vetorial ao Aedes aegypti: cuidando das piscinas	4.547	8	0	ACE
39	Seminário 6: Desbridamento de Feridas	4.116	33	1	Equipe de enfermagem
40	Atualização no combate Vetorial ao Aedes aegypti: o ACE no enfrentamento do Aedes	4.088	1	0	Multidisciplinar
41	Prevenção de Quedas em Idosos	3.967	23	2	Multidisciplinar
42	Anti-coagulação	3.941	18	2	Multidisciplinar
43	E-SUS: Ficha de Atendimento Individual	3.676	10	0	Multidisciplinar
44	Tratamento da Crise de Asma	3.667	22	3	Multidisciplinar
45	Seminário 1: Histologia e Fisiopatologia	3.594	31	0	Médicos e Enfermeiros
46	e-SUS AB: SOAP, CID e CIAP na Prática	3.574	19	0	Multidisciplinar
47	Protocolos Clínicos, prescrição de medicamentos e solicitação de exames por enfermeiros	3.497	15	0	Enfermeiros
48	Reações adversas e interações medicamentosas para profissionais da Odontologia	3.295	18	0	Cirurgião dentistas
49	Tratamento do DPOC	3.264	17	1	Multidisciplinar
50	Doenças transmitidas por águas e alimento e Leptospirose	3.164	3	3	Multidisciplinar
51	Cubagem	3.034	2	0	Multidisciplinar
52	Tratamento da Asma (Sem Crise)	3.000	25	0	Multidisciplinar
53	Curso de saúde mental: redução de Danos no tratamento da dependência química	2.762	21	1	Multidisciplinar
54	Atualização no combate Vetorial ao Aedes aegypti: inseticidas	2.620	5	0	Multidisciplinar
55	Inseticidas	2.601	3	0	Multidisciplinar
56	Curso de saúde mental: transtorno de Humor, depressão, diagnóstico	2.539	21	0	Médicos
57	TeleRS Explica - Zika Vírus	2.412	37	0	Multidisciplinar
58	Atualização no combate Vetorial ao Aedes aegypti: cubagem	2.396	5	0	Multidisciplinar
59	Seminário 1: Regulação e Redes de Atenção na APS	2.330	12	1	Multidisciplinar
60	Curso de Feridas - Feridas agudas parte II (Queimaduras)	2.225	22	1	Enfermeiros
Total		369.840	1.416	62	

Quadro 1: Quadro com a composição dos 60 vídeos com maior número de visualizações Fonte: elaboração do autor, através da coleta de dados no YouTube®

Os conteúdos com assuntos sobre enfermagem, cuidados básicos de saúde e combate ao mosquito *Aedes aegypti* foram os mais visualizados, registram 147.794 visualizações, o que corresponde a 35,10% do total de vídeos postados no período.

No que se refere à abrangência, foi possível verificar que 397.687 (94,45%) visualizações tiveram origem no Brasil. Os conteúdos também foram acessados por usuários da web de outros países, com destaque para Portugal, com 9.988 visualizações (2,38%).

Vale destacar também a participação do México, com 1.237 visualizações (0,30%), Estados Unidos com 1.170 visualizações (0,28%), Bolívia com 899 visualizações (0,22%), Angola com 684 visualizações (0,16%), Peru e Argentina, ambos países com 628 visualizações (0,15%). Outras 500 visualizações envolveram 02 países, e abaixo de 400 visualizações tem-se 132 países que somam 4.950 (1,19%) visualizações.

Como mostra o quadro 1, dentre os 60 vídeos mais bem ranqueados, 40 vídeos (66,6%) têm temáticas voltada para as equipes multidisciplinares da ESF e NASF. Uma web-palavra sobre o papel dos Núcleos de Apoio à Saúde da Família na Estratégia de Saúde da Família (que são encontros virtuais onde se discute assuntos em evidência e práticas dos profissionais na APS) direcionada aos profissionais de saúde que integram os NAFS e ESF foi o conteúdo mais assistido. O segundo vídeo mais acessado trata de processo de cicatrização de feridas e tem como público-alvo enfermeiros. Três vídeos que ensinam médicos e outros profissionais da APS a utilizar o e-SUS AB, novo sistema de informação desenvolvido pelo Ministério da Saúde para uso em Unidades Básicas de Saúde de todo o país, ocuparam do terceiro ao quinto lugar entre materiais mais acessados.

Também foi possível observar que vídeos educativos para o combate ao mosquito *Aedes aegypti* – vetor de doenças como dengue, febre amarela, chikungunya e zika vírus – obtiveram um número relevante de visualizações: dentre os 60 vídeos mais acessados, foram responsáveis por 36,6% das visualizações. O resultado se deve, provavelmente ao interesse dos profissionais de saúde e também da população em geral na busca de informação sobre ações sanitárias com vistas ao combate de focos do mosquito no país.

Quanto a interação obtida com a disponibilização, no YouTube®, dos materiais educativos do TelessaúdeRS foi possível observar que, embora a adesão dos usuários ao sistema de avaliação tenha sido pequena – no caso do vídeo mais assistido, por exemplo, a adesão foi de menos de 10 – a grande maioria das avaliações foi positiva. Dentre os 60 vídeos mais assistidos, houve o registro de 1.416 manifestações positivas (gostei) e apenas 62 negativas (não gostei).

Considerações Finais

O alto número de visualizações e a boa aceitação dos vídeos produzidos pelo TelessaúdeRS-UFRGS indicam que o site de compartilhamento YouTube®, ferramenta escolhida pelo TelessaúdeRS-UFRGS para promover a educação a distância, educação continuada e também divulgar campanhas na área da saúde, é um bom canal de comunicação para atingir tanto os profissionais da área de Atenção Primária à Saúde e como o público em geral.

Através da ferramenta, materiais de educação em saúde com temáticas atuais podem ser democraticamente acessados pelos profissionais e pela população em geral. Além de facilitar a disseminação de informações, o site oferece uma importante vantagem para núcleos de pesquisa mantidos com recursos públicos: a economia de custos.

Os resultados da pesquisa – em especial no que se refere aos temas dos vídeos mais acessados – poderão ser usados para aperfeiçoamento das ações das Equipes de comunicação e teleeducação do núcleo de Telessaúde e abrir caminho para novas investigações sobre receptividade dos conteúdos educativos. ■

Referências:

1. Van Dijk JAGM. Network society, social aspects of new media. London: Sage; 1991.
2. Castells M. La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Vol. 1 México: Siglo XXI Editores; 1996.
3. Randeree E. Exploring technology impacts of Healthcare 2.0 initiatives. *Telemed J E Health*. 2009 Apr;15(3):255-60.
4. Castells M., Cardoso G. A sociedade em rede: do conhecimento à ação política. Brasília: Imprensa Nacional, Casa da Moeda; 2005 [acesso em 20 de dez de 2017]. Disponível em: http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/a_sociedade_em_rede_-_do_conhecimento_a_acao_politica.pdf
5. Vance K, Howe W, Dellavalle RP. Social internet sites as a source of public health information. *Dermatol Clin*. 2009 Apr;27(2):133-6, vi. doi: 10.1016/j.det.2008.11.010.
6. McMullan M. Patients using the Internet to obtain health information: How this affects the patient–health professional relationship. *Patient Educ Couns*. 2006;63:24-8.
7. Konstantinidis S, Fernandez-Luque L, Bamidis P, Karlsen R. The role of taxonomies in social media and the semantic web for health education. A study of SNOMED CT terms in YouTube health video tags. *Methods Inf Med*. 2013;52(2):168-79. doi: 10.3414/ME12-02-0005.
8. Sádaba I, Rendueles C. Metodologías de análisis del espacio audiovisual online: Entre la innovación y la ansiedad de la novedad. *EMPIRIA*. 2016;35:105-124.
9. YouTube [homepage]. Estatísticas [acesso em 27 dez 2016]. Disponível em: <https://www.YouTube.com/yt/press/pt-BR/>
10. Madathil KC, Rivera-Rodriguez AJ, Greenstein JS, Gramopadhye AK. Healthcare information on YouTube: A systematic review. *Health Informatics J*. 2015 Sep;21(3):173-94. doi: 10.1177/1460458213512220.
11. Keelan J, Pavri-Garcia V, Tomlinson G, et al. YouTube as a source of information on immunization: A content analysis. *JAMA*. 2007;298:2482–4.
12. Ho M, Stothers L, Lazare D, Tsang B, Macnab A. Evaluation of educational content of YouTube videos relating to neurogenic bladder and intermittent catheterization. *Can Urol Assoc J*. 2015 Sep-Oct;9(9-10):320-54.
13. Navarro-López V, Caballero Pablo, Fraga-Freijeiro P, Martínez-Martínez P, Tuells J, Duro-Torrijos J. Características de los vídeos en español publicados en YouTube® sobre la vacuna contra el virus del papiloma humano. *Rev Española de Salud Pública*. 2015;89:107-115.
14. Nagpal SJS, Karimianpour A, Mukhija D, Mohan D, Brateanu A. YouTube videos as a source of medical information during the Ebola hemorrhagic fever epidemic. *Springerplus*. 2015; 4:457. 8.
15. Guthrie G, Davies RM, Fleming CK, Browning AC. YouTube as a source of information about retinitis pigmentosa. *Eye (Lond)*. 2014 Apr; 28(4): 499–500.
16. Organización Panamericana de La Salud. La informática y la telemática en el campo de la salud: usos actuales y potenciales. Washington: OPAS; 1990.
17. TelessaúdeRS [homepage]. Porto Alegre: TelessaúdeRS-UFRGS; 2017.
18. Castro RCL, Knauth DR, Harzheim E, Hauser L, Duncan BB. Avaliação da qualidade da atenção primária pelos profissionais de saúde: comparação entre diferentes tipos de serviços. *Cad. Saúde Pública*. 2012;28(9):1772-1784.
19. Ministério da Saúde (BR). Departamento de Atenção Básica. Núcleo de Apoio à Saúde da Família [Internet]. Brasília: MS; 2012 [acesso em 4 fev. 2017]. Disponível em: http://dab.saude.gov.br/portaldab/ape_nasf.php