

GERENCIAMENTO DE RISCOS EM ENFERMAGEM

RISK MANAGEMENT IN NURSING



► **Aline Lehar Feitosa Rios**

Centro Universitário de Ciências e Tecnologia do Maranhão - UNIFACEMA, Caxias, Maranhão-Brasil. <https://orcid.org/0009-0008-3449-0809>

► **Arlyson Feitosa Braga**

Centro Universitário de Ciências e Tecnologia do Maranhão - UNIFACEMA, Caxias, Maranhão-Brasil. <https://orcid.org/0009-0004-9457-8344>

► **Eloyse Antonelly Silva Lima**

Centro Universitário de Ciências e Tecnologia do Maranhão - UNIFACEMA, Caxias, Maranhão-Brasil. <https://orcid.org/0009-0002-6387-1340>

► **Ana Carla Marques da Costa**

Centro Universitário de Ciências e Tecnologia do Maranhão - UNIFACEMA, Caxias, Maranhão-Brasil. <https://orcid.org/0000-0002-4246-145X>

RESUMO

Objetivo: O gerenciamento de risco pode ser definido como um complexo conjunto de estruturas administrativas e clínicas inseridas na gestão e organização assistencial que auxilia na tomada de decisão e funcionam como um instrumento de análise, investigação, normatização e prevenção de riscos. Tendo como principal objetivo a prevenção e melhoria da segurança dos serviços prestados tanto para o paciente como para o profissional da área da saúde. **Desenvolvimento:** A gestão de riscos tem ganhado destaque neste contexto por ser uma estratégia para lidar com os riscos que o paciente enfrenta nos serviços de saúde. Ela possibilita a identificação e análise desses riscos, além do desenvolvimento de estratégias para lidar com eles. Neste cenário, estão englobadas as

ações de prevenção e controle, bem como aquelas voltadas para a redução do seu efeito. Assim, nota-se a importância de implementar práticas de segurança e gestão de riscos para aprimorar o serviço de assistência hospitalar. A prevenção de eventos adversos exige uma estratégia integrada e multidisciplinar. **Conclusão:** Portanto o estudo a importância da gestão de risco para a segurança do trabalho e, principalmente, na qualidade dos serviços de saúde, além também da necessidade da liderança para estimular e motivar o aprimoramento da comunicação, a aplicação da ciência no cotidiano, assim o sistema de saúde poderá alcançar o êxito de um programa de gestão de riscos e qualidade assistencial.

Palavras-chave: Enfermagem; Gerenciamento de Risco; Eventos Adversos, Liderança; Pacientes

ABSTRACT

Objective: Risk management can be defined as a complex set of administrative and clinical structures within the care management and organization that assists in decision-making and functions as a tool for analysis, investigation, standardization, and risk prevention. Its main goal is the prevention and improvement of the safety of services provided to both the patient and the healthcare professional. **Development:** Risk management has gained prominence in this context as a strategy for addressing the risks that patients face in healthcare services. It allows for the identification and analysis of these risks, as well as the development of strategies to deal with them. In this scenario, actions of prevention and control are included, as well as those aimed at reducing their effects. Thus, the importance of implementing safety practices and risk management to improve hospital care services is evident. The prevention of adverse events requires an integrated and multidisciplinary strategy. **Conclusion:** Therefore, the study highlights the importance of risk management for occupational safety and, mainly, for the quality of healthcare services. It also underscores the need for leadership to stimulate and motivate the improvement of communication and the application of science in daily practice. In this way, the healthcare system can achieve the success of a risk management and quality care program.

Keywords: Nursing; Risk Management; Adverse Events; Leadership; Patients.

INTRODUÇÃO

A gestão de riscos no âmbito da saúde configura-se como um elemento fundamental para assegurar a segurança do paciente e elevar a qualidade da assistência prestada, assumindo particular relevância no contexto da enfermagem, dada a proximidade cotidiana desses profissionais com os

usuários dos serviços de saúde. Conforme estabelecido pela Portaria nº 529/2013 do Ministério da Saúde e pela RDC nº 36/2013 da ANVISA, a gestão de riscos compreende um conjunto de ações sistemáticas voltadas à identificação, avaliação e mitigação de eventos adversos que possam comprometer a segurança e a saúde tanto dos pacientes quanto dos profissionais, fomentando, assim, uma assistência mais segura e eficiente (Leite; Dominguez; Marques, 2024).

A segurança do paciente, por sua vez, tem sido amplamente fortalecida por iniciativas globais, como o programa da Organização Mundial da Saúde (OMS), que estabeleceu metas claras para a melhoria da qualidade assistencial, incluindo o aprimoramento da comunicação entre as equipes e a redução de riscos associados a infecções e quedas. Tais iniciativas têm impulsionado a criação de legislações e práticas específicas voltadas à promoção de uma cultura de segurança nos ambientes hospitalares (Schmitt et al., 2020).

Nesse cenário, os enfermeiros desempenham um papel central, atuando não apenas na identificação de riscos e na notificação de incidentes, mas também participando ativamente de comitês de segurança e qualidade. Evidências apontam que a notificação de eventos adversos, a aplicação de protocolos de avaliação e o investimento em treinamento contínuo constituem estratégias essenciais para a redução de incidentes e a consolidação de práticas seguras nos serviços de saúde (Barros et al., 2017).

No entanto, persistem desafios significativos, como a sobrecarga de trabalho e as falhas de comunicação, que representam obstáculos à plena efetivação da segurança do paciente. Superar tais entraves demanda não apenas intervenções de caráter estrutural, mas também um compromisso contínuo com o aprimoramento dos processos assistenciais e com a capacitação permanente das equipes de saúde (Leite; Dominguez; Marques, 2024).

DESENVOLVIMENTO

O gerenciamento de riscos na saúde tem como objetivo principal identificar e prevenir eventos adversos, contribuindo para a melhoria da qualidade da assistência e a segurança do paciente. Essa prática auxilia os gestores na tomada de decisões e na priorização de ações, consolidando a prevenção de riscos como uma política institucional. A enfermagem desempenha um papel crucial nesse processo, uma vez que seus profissionais estão em contato direto e constante com os pacientes, o que lhes permite identificar riscos e implementar medidas preventivas. O planejamento para identificar e prevenir eventos adversos no setor de saúde é essencial, pois tais eventos podem causar danos físicos, sociais ou psicológicos aos pacientes, comprometendo a qualidade do cuidado oferecido (Barcellos et al., 2016).

A gestão de riscos envolve processos-chave, como identificação, avaliação, análise, tratamento e comunicação de riscos, sendo considerada imprescindível para a melhoria da qualidade da assistência (Schmitt et al., 2020, p. 24).

Gestão de Risco e Segurança do Paciente

O hospital é uma instituição de alta complexidade, caracterizada por processos operacionais que visam promover a qualidade e a segurança dos serviços, buscando o bem-estar dos pacientes (Brandão; Brito; Barros, 2018). No entanto, a expansão das tecnologias e o acesso à informação têm impactado diretamente a cultura e a política organizacional do trabalho na área da saúde, aumentando a complexidade dos processos de cuidado e a necessidade de uma cultura de segurança no atendimento aos pacientes (Fusari et al., 2021).

Nesse contexto, a segurança do paciente no ambiente hospitalar tornou-se um aspecto de grande relevância para a qualidade da assistência. Os profissionais buscam minimizar riscos e eventos adversos durante a prestação de serviços, interações pessoais, uso de equipamentos e medicamentos, que podem impactar diretamente a saúde do indivíduo e da coletividade (Brandão; Brito; Barros, 2018).

Os eventos adversos são definidos como lesões ou complicações não intencionais que resultam em agravamento do quadro do paciente, incapacidade, internações prolongadas ou até mesmo a morte (Fachola et al., 2022). Entre os principais eventos adversos no ambiente hospitalar estão a administração inadequada de medicamentos, lesões por pressão, falhas de comunicação entre profissionais e pacientes, quedas e negligência nos processos assistenciais (Vale et al., 2017).

O conceito de gestão de riscos surgiu na década de 1950, nos Estados Unidos, com o objetivo de identificar riscos durante a assistência em saúde (Schmitt et al., 2022). Além disso, busca mitigar eventos adversos que interferem no aumento de comorbidades, no tempo de permanência nas instituições e nos custos de recuperação da saúde (Moura et al., 2022).

No Brasil, o gerenciamento de riscos começou a ser incentivado pelo Ministério da Saúde a partir da Portaria nº 36, de 1º de abril de 2003, da Resolução de Diretoria Colegiada de 25 de julho de 2023 e da Portaria de Consolidação nº 5, de 28 de setembro de 2017, que visavam à prevenção de eventos adversos e à redução de sua probabilidade, frequência e incidência (Moura et al., 2022).

A gestão de riscos envolve desde a administração e identificação de riscos até a redução desses eventos, com o auxílio de gestores que analisam processos de trabalho, tomam decisões e priorizam ações de prevenção (Barcellos et al., 2016). Pode ser definida como um conjunto complexo de estruturas administrativas e clínicas que auxiliam na tomada de decisão, funcionando como um instrumento de análise, investigação, normatização e prevenção de riscos, com o objetivo de melhorar a segurança dos serviços prestados (Schmitt et al., 2020).

No entanto, muitos profissionais de saúde e enfermagem desconhecem a importância da notificação e identificação de riscos no processo de trabalho, citando dificuldades como falta de tempo, recursos humanos insuficientes, sobrecarga de trabalho, falta de cultura organizacional para notificação, medo de punição e receio de prejudicar a imagem institucional. Portanto, é evidente a necessidade de estratégias educativas de sensibilização e capacitação por meio da educação continuada, visando melhorias na investigação de fatores de risco e na qualidade da assistência (Schmitt et al., 2020).

Nesse cenário, a enfermagem desempenha um papel fundamental no gerenciamento de riscos, pois, além do contato direto com o paciente, tem a oportunidade de reconhecer potenciais riscos durante a assistência e implementar medidas preventivas (Fachola et al., 2022).

Os riscos podem ser classificados como clínicos e não clínicos. Os riscos clínicos estão associados a ações diretas ou indiretas dos profissionais de saúde ou a deficiências nas políticas e ações organizacionais das instituições de saúde. Já os riscos não clínicos estão relacionados à segurança das instalações ou ao atendimento no processo de assistência ao paciente (Barcellos et al., 2016).

Outro aspecto relevante é a necessidade de embasamento científico na atuação e gerenciamento de riscos, por meio da Prática Baseada em Evidências (PBE). Essa abordagem é utilizada para o desenvolvimento de habilidades profissionais e tomada de decisão fundamentada em conhecimentos científicos, visando à efetividade dos cuidados de enfermagem, à prevenção de incidentes e à redução de danos decorrentes de falhas assistenciais (Cedraz et al., 2018).

O gerenciamento de riscos também é aplicado na segurança do trabalhador da área da saúde, observando a vulnerabilidade e as condições precárias de trabalho que podem levar a riscos ergonômicos e ao adoecimento dos profissionais. A subnotificação e a falta de conhecimento sobre esses riscos são desafios que precisam ser superados (Silva; Valente; Camacho, 2020).

A liderança e a autonomia na assistência de enfermagem são fundamentais para a formação de uma cultura de segurança em saúde. Um perfil de liderança adequado motiva os colaboradores, influencia mudanças de atitude e comportamento, e promove o aprimoramento das técnicas de cuidado, contribuindo para uma assistência mais segura (Fusari et al., 2021).

Os eventos adversos podem surgir de diversos fatores que prejudicam o processo institucional e afetam a segurança do paciente. A identificação desses fatores de risco é essencial para a criação de estratégias de prevenção, como a elaboração de protocolos institucionais, procedimentos operacionais padrão, utilização de instrumentos e escalas de identificação de riscos, além da capacitação e educação continuada dos colaboradores (Moura et al., 2022).

O gerenciamento de riscos é um processo de identificação, análise e avaliação de riscos e incidentes no nível institucional e corporativo, visando à prevenção e à melhoria na tomada de decisão assistencial. Em 2009, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) apresentou a norma NBR ISO 31.000, que estabelece princípios e diretrizes para a gestão de riscos em empresas públicas, privadas ou comunitárias, com a aplicação sistemática de políticas e procedimentos para analisar, avaliar e monitorar riscos inerentes ao processo de trabalho (Moura et al., 2022).

As ferramentas de gestão de riscos, como a notificação de incidentes, são essenciais para a informatização do processo de trabalho e a identificação de problemas durante a assistência, como erros na administração de medicamentos. A notificação de incidentes permite identificar e comunicar os principais problemas ocorridos, possibilitando intervenções para evitar novos incidentes (Schmitt et al., 2020).

A cultura de segurança do paciente é fundamental para a organização da assistência em saúde. Profissionais e gestores são agentes importantes para a manutenção da segurança dos pacientes,

familiares e funcionários. É crucial que as equipes identifiquem e entendam os principais riscos e eventos que ocorrem na assistência, propondo medidas para intervir nessas situações por meio da gestão de riscos e do monitoramento do processo de trabalho (Barcellos et al., 2016).

O registro de eventos adversos funciona como um instrumento de supervisão dos principais riscos e da necessidade de adoção de práticas mais seguras. A incorporação de protocolos e diretrizes para a padronização do atendimento ao paciente é essencial para garantir a segurança e a qualidade do serviço, além de promover mudanças na cultura de segurança e no comportamento assistencial (Fusari et al., 2021).

O Papel da Enfermagem na Gestão de Risco e sua Relação na Assistência aos Pacientes

A ampliação do acesso à informação, os avanços tecnológicos e as transformações culturais e políticas impactam diretamente a estruturação do trabalho no setor de saúde. O processo de cuidado é constantemente alterado, exigindo dos profissionais uma busca contínua por aperfeiçoamento. Devido à complexidade do trabalho, os espaços de saúde são considerados de alto risco, e uma cultura de segurança pode impactar positivamente os resultados dos pacientes (Fusari et al., 2021).

Como multiplicadores da gestão de riscos, os enfermeiros desempenham um papel educativo junto às suas equipes e à comunidade, incentivando a comunicação de eventos adversos e a identificação de riscos, com o objetivo de garantir a segurança do paciente e do profissional. Para isso, é essencial que a equipe de enfermagem tenha conhecimento técnico e científico sobre gestão de riscos, segurança do paciente, eventos adversos e cultura de segurança (Rodrigues; Baptista et al., 2018).

A comunicação eficaz entre os membros da equipe multiprofissional de saúde é crucial para reduzir a incidência de erros e aprimorar a segurança do paciente. A comunicação deve ser clara, precisa, oportuna e compreensível, seja verbal ou não verbal (Paiva et al., 2023).

A gestão de riscos ganha destaque como estratégia para lidar com os riscos enfrentados pelos pacientes nos serviços de saúde. Ela possibilita a identificação e análise desses riscos, além do desenvolvimento de estratégias para prevenção e controle. A implementação de práticas de segurança e gestão de riscos é essencial para aprimorar a assistência hospitalar, exigindo uma abordagem integrada e multidisciplinar (Fusari et al., 2021).

Os riscos laborais, como os relacionados ao descarte inadequado de resíduos, são alarmantes para os enfermeiros gestores. As instituições de saúde têm um papel crucial na promoção da saúde e na preservação da vida, mas também enfrentam desafios relacionados à gestão ambiental, como a escassez de recursos naturais e a ineficiência na administração de resíduos (Alexandrino et al., 2020).

O gerenciamento de riscos é o alicerce para alcançar condições apropriadas de assistência e oferta de trabalho seguro. Sua implementação requer a integração de estratégias de gestão organizacional, a utilização de evidências científicas, transparência, responsabilidade e o estabelecimento de uma cultura de segurança (Siqueira et al., 2015).

Estratégias de Gerenciamento de Risco Hospitalar

No contexto da enfermagem, o risco refere-se à probabilidade de um evento adverso que possa causar danos. Entre os principais riscos estão erros de medicação, infecções hospitalares, quedas de pacientes e falhas de comunicação. Quando não gerenciados de forma eficaz, esses riscos impactam negativamente a segurança do paciente e a credibilidade das instituições de saúde (Nogueira et al., 2016).

A construção de uma cultura de segurança é um dos pilares do gerenciamento de riscos. Essa cultura promove a comunicação aberta sobre erros e incidentes, incentivando a equipe a relatar problemas sem medo de punição e a aprender com os incidentes analisados. A liderança de enfermagem é essencial nesse processo, inspirando e engajando as equipes para oferecer uma assistência mais segura e de alta qualidade (Silva; Valente; Camacho, 2020).

O gerenciamento de riscos hospitalares envolve práticas sistemáticas para identificar, avaliar e controlar situações que possam comprometer a segurança dos pacientes e a qualidade dos serviços. A notificação de incidentes é uma estratégia crucial para a redução de danos e a promoção de melhorias contínuas na assistência (Milagres, 2015).

A implementação de políticas nacionais, como o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), e as diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS) são estratégias importantes para a padronização de protocolos e a consolidação de práticas seguras em hospitais. Essas iniciativas destacam a relevância de uma cultura organizacional que priorize o aprendizado com erros e a capacitação contínua das equipes (Santos et al., 2020).

O uso de escalas específicas, como a escala de Braden para avaliação de risco de lesão por pressão, e a adoção de protocolos são práticas essenciais para fortalecer a cultura de segurança nos hospitais. Reuniões multiprofissionais e educação permanente também são fundamentais para o desenvolvimento de uma abordagem sistêmica e preventiva (Siman; Brito, 2016).

No entanto, o gerenciamento de riscos enfrenta desafios significativos, como a insuficiência de recursos materiais e humanos, a sobrecarga de trabalho e a falta de processos estruturados. A falta de infraestrutura adequada e a baixa capacitação profissional são barreiras frequentes para a efetiva implementação de estratégias de segurança (Silva et al., 2020).

A integração de áreas e a colaboração entre diferentes setores do hospital são aspectos cruciais para o sucesso do gerenciamento de riscos. O mapeamento de processos e a definição clara de papéis e responsabilidades contribuem para a eficácia das ações e para a construção de um ambiente hospitalar mais seguro (Kern; Feldman; D’Innocenzo, 2018).

A educação permanente em saúde é uma ferramenta indispensável para consolidar a segurança do paciente como prioridade institucional. Programas de capacitação favorecem o desenvolvimento de competências gerenciais e incentivam a adoção de boas práticas no cotidiano hospitalar (Santos et al., 2020).

O gerenciamento de riscos hospitalares é uma prática multidimensional que requer a integração de protocolos bem estruturados, capacitação das equipes e uma cultura organizacional voltada para a segurança do paciente. Apesar dos desafios, iniciativas como o PNSP e as recomendações da OMS demonstram que esforços coordenados podem transformar significativamente a assistência hospitalar, garantindo um cuidado mais seguro e de qualidade (Nogueira et al., 2016).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo realizado permitiu evidenciar as melhores práticas de liderança dos enfermeiros no contexto da gestão de riscos hospitalares, demonstrando como essas práticas foram implementadas em todas as esferas institucionais. As ações de liderança destacam a valorização profissional como um elemento central no processo, reforçando a importância do conhecimento científico e do papel de referência que o enfermeiro exerce no ambiente hospitalar.

O gerenciamento de riscos tem sido aplicado como uma abordagem analítica, preventiva e normativa, contribuindo para o aprimoramento do desempenho nas instituições de saúde e auxiliando os gestores na tomada de decisões, incluindo o monitoramento de indicadores de enfermagem. No entanto, a cultura de gerenciamento de riscos ainda é vista como um desafio crítico, uma vez que as melhorias estruturais necessárias demandam um processo lento e contínuo.

A relação entre gestão de riscos, segurança hospitalar e liderança de enfermagem vai além da competência técnica, valorizando os enfermeiros como agentes transformadores. O estudo evidenciou que a liderança é fundamental para estimular e motivar a melhoria da comunicação, a aplicação da ciência no cotidiano, a valorização da experiência e do empenho pessoal, além de qualificar os recursos e o sistema de saúde. Esses elementos são essenciais para o sucesso de um programa de gestão de riscos, garantindo uma assistência mais segura e de qualidade.

Agradecimentos

Agradecemos, primeiramente, a professora Dr. Ana Carla Marques, pela orientação e ajuda para construção deste trabalho e, em segundo lugar, a todos os colaboradores da pesquisa pelo empenho e participação.

REFERÊNCIAS

ALEXANDRINO, A. et al. A enfermagem no gerenciamento de resíduos de serviços de saúde: uma revisão integrativa. **Revista Univap**, São José dos Campos, v. 17, n. 2, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.5892/ruvrd.v17i2.5270>. Acesso em: 20/09/2024.

BARCELOS, R. A. et al. Efetividade do gerenciamento de riscos clínicos na terapia intensiva. **Cogitare Enfermagem, Curitiba**, v. 21, n. esp, p. 1-9, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.5380/ce.v21i5.45687>. Acesso em: 21/09/2024.

BRANDÃO, M. G. S. A.; BRITO, O. D.; BARROS, L. M. Gestão de riscos e segurança do paciente: mapeamento dos riscos de eventos adversos na emergência de um hospital de ensino. **Revista de Administração em Saúde**, São Paulo, v. 18, n. 70, p. 1-10, 2018. DOI: <http://dx.doi.org/10.23973/ras.70.84>. Acesso em: 21/09/2024.

FACHOLA, K. et al. Proposta de Gestão de riscos: mapeamento de fluxo, riscos e estratégias de segurança em um centro cirúrgico. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 6, p. e33111622283, 2022. DOI: <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v11i6.2228>. Acesso em: 20/09/2024.

FUSARI, M. E. K. et al. Melhores práticas de liderança dos enfermeiros na gestão do risco hospitalar: estudo de caso. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v. 42, n. esp, p. e20200194, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1590/19831447.2021.20200194>. Acesso em: 21/09/2024.

LEITE, D. F. V.; DOMÍNGUEZ, A. G. D.; MARQUES, C. P. Gestão de riscos na saúde. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, v. 24, n. 6, p. e16504, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.25248/reas.e16504.2024>. Acesso em: 20/09/2024.

MOURA, M. E. S. et al. Gestão de riscos dos eventos adversos em uma maternidade. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v. 43, p. e20210255, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2022.20210255.pt>. Acesso em: 22/09/2024.

PAIVA, J. S. et al. Desafios dos profissionais de enfermagem no gerenciamento dos riscos à segurança do paciente nas instituições de saúde. In: **Pesquisas multidisciplinares sobre emergência e terapia intensiva**. Editora Academic, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.58871/000.25042023.v1.53>. Acesso em: 20/09/2024.

RODRIGUES, T.; BAPTISTA, C. L. A percepção do profissional de enfermagem quanto ao gerenciamento de risco. **Revista Enfermagem UFJF**, Juiz de Fora, v. 4, n. 2, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.34019/2446-5739.2018.v4.14024>. Acesso em: 22/09/2024.

SANTOS, A. M.; MOURA, E. B. F.; SANTOS, G. O. Contribuições do enfermeiro offshore no gerenciamento dos riscos ocupacionais: aspectos inerentes à saúde do trabalhador. **Caderno de Graduação - Ciências Biológicas e da Saúde**, Sergipe, v. 5, n. 1, p. 59, 2018. Disponível em: <https://periodicos.set.edu.br/cadernobiologicas/article/view/5245>. Acesso em: 21/09/2024.

SCHMITT, M. D. et al. Análise de teses e dissertações sobre gestão de riscos na área da saúde no Brasil. **Revista Mineira de Enfermagem**, Belo Horizonte, v. 24, p. e1352, 2020. DOI: <https://doi.org/10.5935/1415-2762.20200089>. Acesso em: 20/09/2024.

SILVA, R. P. S.; CAMACHO, A. C. L.; VALENTE, G. S. C. Risk management in the scope of nurses' health in the hospital setting. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v. 73, n. 6, p. e20190303, 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-71672019-0303>. Acesso em: 22/09/2024.

SIQUEIRA, C. L. et al. Management: Perception of nurses of two hospitals in the south of the state of Minas Gerais, Brazil. **Revista Mineira de Enfermagem**, Belo Horizonte, v. 19, n. 4, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.5935/1415-2762.20150071>. Acesso em: 21/09/2024.