

A RELAÇÃO ENTRE OS USUÁRIOS E O SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

Dhieny Rodrigues Pereira

Graduada em Psicologia
Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

Luciana dos Santos

Graduada em Psicologia
Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

Nilva de Matos Cerdan

Graduada em Psicologia
Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

Tatiane Souza Alves

Graduada em Psicologia
Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

Rosimeire Aparecida Manoel

Mestra-Docente das Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

RESUMO

Este trabalho objetivou conhecer a opinião de usuários da Atenção Básica de Saúde acerca do acesso e da qualidade do atendimento ofertado, bem como a avaliação em relação à política do Sistema Único de Saúde (SUS), o qual consiste em um relato de experiência sobre uma atividade prática realizada na disciplina “Psicologia em Instituições de Saúde Pública”, que constituiu em levantamento de opinião sobre os serviços de saúde e o SUS. Os dados foram levantados por meio de um questionário aplicado em usuários, o qual abordou aspectos socioeconômicos, demográficos e, em especial, da assistência no serviço público de saúde, bem como da política do SUS; composto por 14 questões (fechadas e uma aberta). A análise foi descritiva e visou propiciar reflexões e problematizações em relação as políticas públicas e a realidade da assistência nos serviços públicos. Os resultados demonstraram que a maioria dos usuários entrevistados são “SUS-dependentes”. Quanto ao acesso, o tempo de espera para um atendimento é em torno de uma hora, sendo a duração do atendimento menor de dez minutos. A qualidade do atendimento foi avaliada positivamente, no entanto, 90% dos usuários responderam que o SUS não está resolvendo o problema da população. Os dados apontam que o SUS, considerado um sistema “jovem”, tem muito para evoluir.

PALAVRA-CHAVE: Sistema Único de Saúde; Usuários; Atenção Básica de Saúde.

INTRODUÇÃO

Esse trabalho consiste em um relato da experiência de uma atividade prática realizada na disciplina “Psicologia em Instituições de Saúde Pública”, a qual teve

como objetivo levantar a opinião de usuários e profissionais de saúde na atenção básica, tendo em vista refletir sobre a política pública de saúde do Brasil. Essa atividade teve como principal finalidade propiciar reflexões e problematizações em relação às políticas públicas e a realidade da assistência nos serviços de saúde.

Desse modo, o objetivo deste trabalho foi conhecer a opinião de usuários de saúde na Atenção Básica acerca do acesso e da qualidade do atendimento ofertado, bem como a avaliação em relação à política do Sistema Único de Saúde (SUS).

1 REFERENCIAL TEÓRICO

No Brasil, em meados do século XX, a saúde era proporcionada nas clínicas particulares ou instituições de caridade. O Estado era responsável apenas por medidas preventivas, como a vacinação. Diante dessa realidade o Sistema Único de Saúde (SUS) deu seu primeiro suspiro em 1988, com o propósito de beneficiar saúde, a toda população brasileira independentemente de sua classe social, raça, etnia, gênero e religião (JUNIOR, 2015).

O direito à saúde se concretizou através da Lei nº 8.080/1990, especificamente nos artigos:

Art. 2º - A saúde é um direito fundamental do ser humano, devendo o Estado prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício.

Art. 3º - A saúde tem como fatores determinantes e condicionantes, entre outros, a alimentação, a moradia, o saneamento básico, o meio ambiente, o trabalho, a renda, a educação, o transporte, o lazer e o acesso aos bens e serviços essenciais; os níveis de saúde da população expressam a organização social e econômica do País (BRASIL, 1990a, p.01).

São visíveis os avanços na área da saúde após o surgimento do SUS, deixando de ser um serviço de saúde restrito a trabalhadores formais passando a ser universal, sendo de responsabilidade dos poderes federais, estaduais e municipais. A Lei 8142/90 criou os conselhos de saúde para aprimorar a qualidade do SUS, portanto, a participação da comunidade pode ocorrer por meio dos Conselhos Municipais de Saúde, Conselhos Estaduais de Saúde e Conselhos Nacional de Saúde e das Conferências de Saúde, visando o melhor para seus usuários (BRASIL, 1990b).

De acordo com Sarreta (2009) o SUS visa sanar as desigualdades econômicas e sociais que diretamente afetam na qualidade da saúde da população,

atuando tanto na assistência à saúde como, especialmente, na vigilância sanitária e no meio ambiente.

A partir das duas últimas décadas, o conceito de saúde pública e as perspectivas relacionadas às práticas de saúde, tendo como objetivo principal prevenção e promoção da saúde do ser humano. As ações preventivas definem-se como intervenção orientada a evitar a manifestação de doenças específicas, reduzindo sua incidência e prevalência nas populações (CZERESNIA, 2003).

Já a promoção da saúde é definida, tradicionalmente de maneira mais ampla que a prevenção, pois se refere a medidas que servem para aumentar a saúde e o bem-estar, não se dirigindo a uma determinada doença ou desordem (NUNES *et al.*, 2009).

O SUS é um dos maiores sistemas públicos de saúde do mundo, no Brasil cerca de 60% da população é beneficiada somente por este sistema, que adotou o modelo de organização dos serviços de saúde, em níveis de atenção sendo o primeiro nível o de atenção básica (ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE MEDICINA, 2007).

A Atenção Básica caracteriza-se por um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que abrangem a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação e a manutenção da saúde. É desenvolvida por meio do exercício de práticas gerenciais e sanitárias democráticas e participativas, sob forma de trabalho em equipe, dirigidas a populações de territórios bem delimitados, pelas quais assume a responsabilidade sanitária, considerando a dinamicidade existente no território em que vivem essas populações. Utiliza tecnologias de elevada complexidade e baixa densidade, que devem resolver os problemas de saúde de maior frequência e relevância em seu território. É o contato preferencial dos usuários com os sistemas de saúde. Orienta-se pelos princípios da universalidade, da acessibilidade e da coordenação do cuidado, do vínculo e continuidade, da integralidade, da responsabilização, da humanização, da equidade e da participação social (BRASIL, 2007 p.12).

Um dos problemas apontado pelos usuários do SUS, é quanto à demora no atendimento devido à grande demanda. A fila como condição para obter atendimento de saúde apresentou-se como uma imagem destacada na percepção do senso comum. Assim, essa imagem deficitária do sistema se mistura na representação do usuário sobre o atendimento no SUS (PONTES *et al.*, 2009).

É de suma importância a compreensão da satisfação entre usuários do SUS, incluindo a relação entre os mesmos e os profissionais no “processo” de saúde e doença. A satisfação dos usuários não pode ser confundida com a qualidade do

SUS, que envolve diversos domínios como organizacionais, políticos e humanísticos (INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, 2003).

O conhecimento da satisfação dos usuários e sua conexão com a percepção do funcionamento do SUS em distintas dimensões e serviços é de fundamental importância para subsidiar as políticas de gestão do SUS (CASTRO *et al.*, 2008).

2 METODOLOGIA

O trabalho consistiu em um levantamento de dados, sobre a opinião dos usuários do SUS por meio de questionário misto, ou seja, um questionário estruturado com perguntas fechadas e uma questão aberta. Os usuários foram abordados nos serviços de saúde. No momento da abordagem, explicou-se o objetivo do trabalho, que fez parte de uma atividade prática disciplinar.

O método de análise utilizado foi quantitativo. Esse método foi considerado pertinente ao objetivo do estudo, uma vez que a metodologia quantitativa permite um meio de levantamento de dados adequado à formulação de hipóteses (ARAKAWA *et al.*, 2012). A análise descritiva objetivou quantificar e representar graficamente os aspectos abordados no instrumento.

Foram aplicados sessenta questionários com treze perguntas fechadas e 1 pergunta aberta, no período de 24 à 28 de setembro de 2015, em diversas unidades básicas de saúde, em municípios de pequeno porte do Estado do Mato Grosso do Sul.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados dos questionários serão apresentados em duas categorias, a primeira enfatiza sobre o serviço público de saúde e a segunda sobre o SUS. Foram entrevistados 60 usuários com idade entre 17 e 60 anos, de ambos os sexos, com diferentes graus de escolaridade e profissões. Os entrevistados responderam a 6 perguntas sobre o serviço público de saúde em geral e 7 perguntas específicas sobre o Sistema Único de Saúde. Abaixo, segue o resultado quantitativo representado por gráfico 1, 2 e 3, e tabela 1 e 2.

Tabela 1: Caracterização dos participantes: estado civil.

ESTADO CIVIL	Número	PORCENTAGEM
Casado	32	53,00%
Solteiro	12	20,00%
Divorciado	8	13,00%
Amasiado	6	10,00%
Viúvo	2	4,00%

Fonte: da pesquisa (2015).

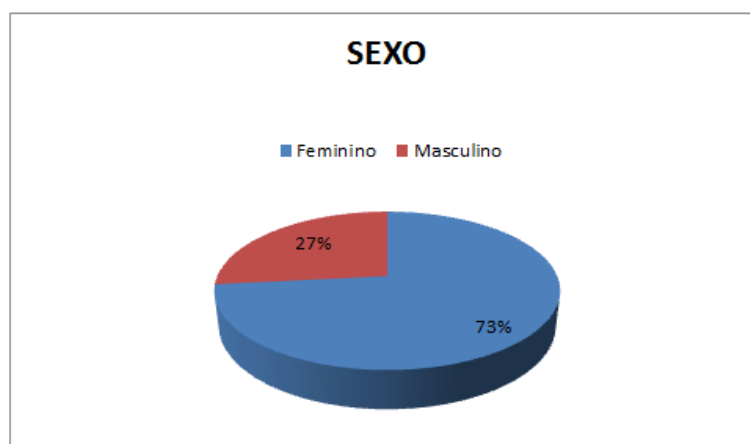


Gráfico 1: Caracterização dos participantes: sexo.
Fonte: da pesquisa (2015).

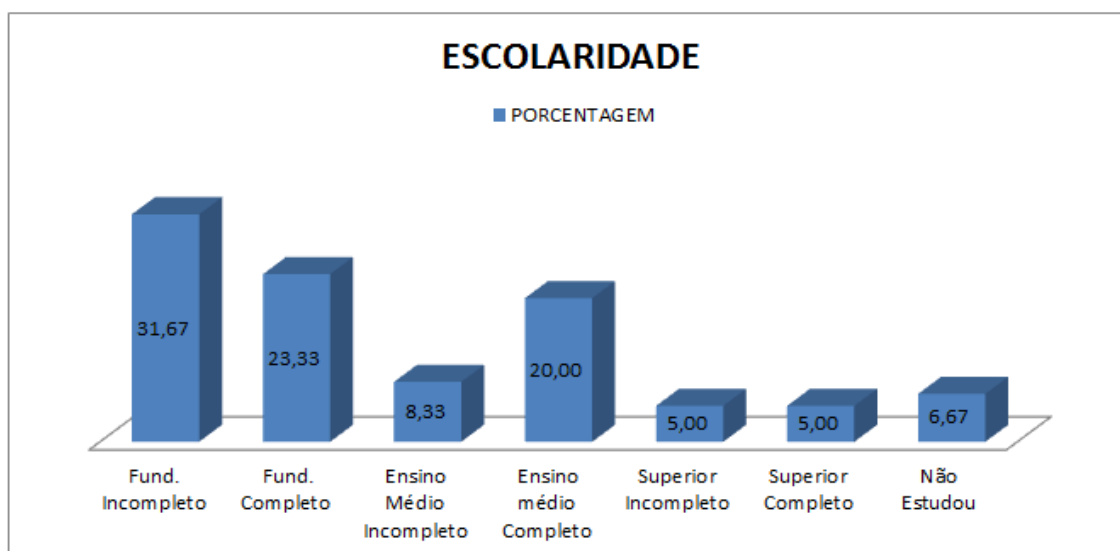


Gráfico 2: Caracterização dos participantes: escolaridade.
Fonte: da pesquisa (2015).

Tabela 2 – Caracterização dos participantes: renda

RENDA	NÚMERO	PORCENTAGEM
1 SALÁRIO	21	35,00%
2 SALÁRIOS	20	33,00%
3 SALÁRIOS	12	20,00%
5 SALÁRIOS	1	2,00%
NÃO TRABALHA	6	10,00%
TOTAL	60	100

Fonte: da pesquisa (2015).

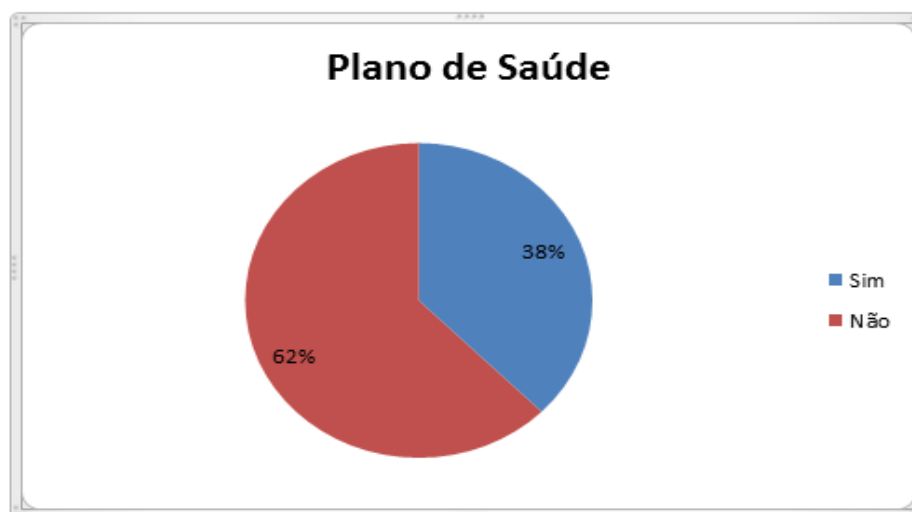


Gráfico 3: Acesso a plano de saúde.

Fonte: da pesquisa (2015).

Como mostra as tabelas e gráficos acima, a maior parte dos entrevistados são casados, um número de 53%, e apenas 4% viúvos. Em relação a escolaridade a média foi 31,67% com o ensino fundamental completo e apenas 5% dos entrevistados tinha superior completo. Já a renda, a grande maioria, com 35% ganham até 1 salário mínimo, enquanto 10% dos entrevistados não trabalham e 62% não possuem plano de saúde, ou seja, utilizam exclusivamente os serviços do SUS.

Em relação a avaliação do serviço público de saúde, no gráfico 4, apresenta as condições estruturais das unidades de saúde.

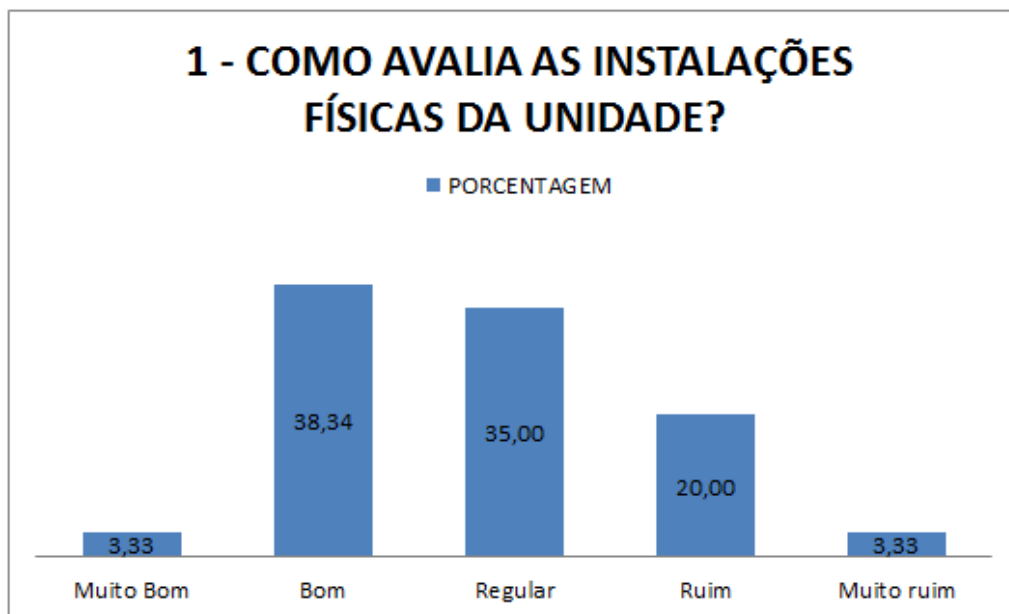


Gráfico 4: Avaliação das instalações físicas das unidades.
Fonte: da pesquisa (2015).

Como percebemos 38,34% dos entrevistados, consideram as instalações físicas da unidade como boa, ao mesmo tempo em que 3,33% dos mesmos avaliam em muito bom e o mesmo percentual em muito ruim.

No que diz respeito aos atendimentos ofertados nas unidades a tabela 3 (Atendimentos recebidos na unidade de saúde) demonstra o percentual de cada área da saúde:

Tabela 3: Atendimentos recebidos na unidade de saúde

QUAL (is) ATENDIMENTO(S) VOCÊ JÁ RECEBEU NESSA UNIDADE?		
ATENDIMENTO	NÚMERO	PORCENTAGEM
Médico	55	61,00%
Enfermagem	10	11,00%
Psicólogo	6	7,00%
Fisioterapeuta	11	12,00%
Serviço Social	6	7,00%
Nutricionista	2	2,00%
TOTAL	90	100

Fonte: da pesquisa (2015).

No atendimento das unidades, nota-se uma grande procura, no atendimento médico na qual a tabela mostra 61% nesta área, e sendo a menor procura por nutricionista com 2%.

Em relação ao tempo de espera no dia do atendimento, grande parte dos entrevistados, 46%, teve que esperar por horas para ter atendimento na unidade e 2% esperou entre 1 a 3 meses para ser atendido na unidade, conforme tabela 4:

Tabela 4: Tempo de espera por um atendimento

QUANTO TEMPO ESPEROU POR UM ATENDIMENTO NESSA UNIDADE?		
TEMPO DE ESPERA	NÚMERO	PORCENTAGEM
Não esperou	10	17,00%
Teve que esperar horas	28	46,00%
Esperou menos de uma semana	6	10,00%
Até 1 semana	11	18,00%
Até 2 semanas	1	2,00%
Até 3 semanas	1	2,00%
1 mês	2	3,00%
Entre 1 a 3 meses	1	2,00%
TOTAL	60	100

Fonte: da pesquisa (2015).

Como mostra a tabela abaixo (tabela 5), no dia do atendimento, 38% dos usuários do SUS esperaram até 1 hora para ser atendido e 8% esperaram por apenas 15 minutos o atendimento.

Tabela 5: Tempo de espera no dia do atendimento

NO DIA DO ATENDIMENTO, QUANTO TEMPO ESPEROU PARA SER ATENDIDO?		
ESPERA NO DIA	NÚMERO	PORCENTAGEM
15 minutos	5	8,00%
Até 30 minutos	13	22,00%
Até 1 hora	23	38,00%
Até 2 horas	10	17,00%
Mais de 2 horas	9	15,00%

Fonte: da pesquisa (2015).

Quanto ao tempo de duração do atendimento, 45% dos entrevistados disseram que a consulta durou menos de 10 minutos, outros 36,67% foram atendidos entre 10 e 20 minutos, 13,33% foram atendidos dentro de 20 a 30 minutos e apenas 5% foram atendidos entre 30 a 40 minutos, conforme gráfico 5:

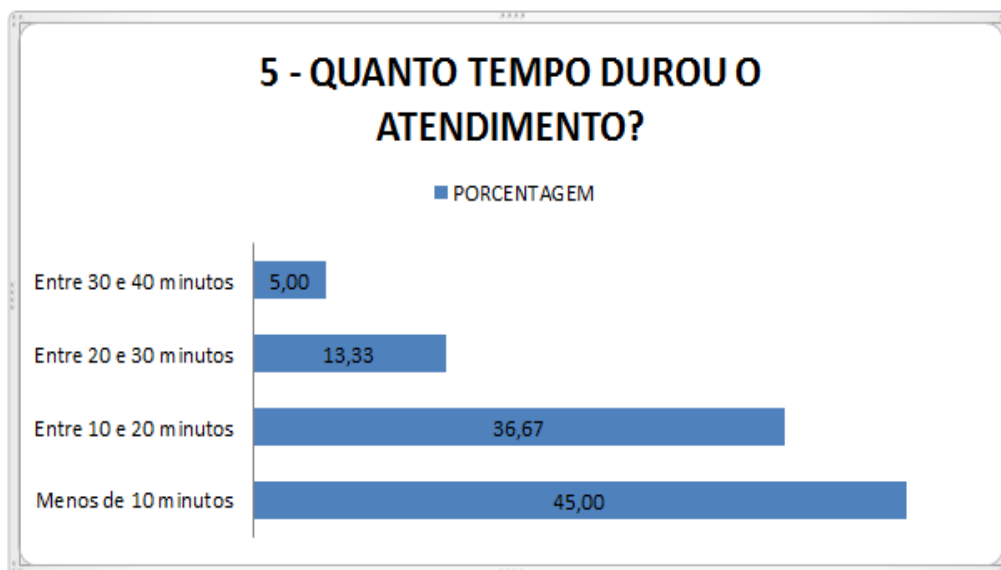


Gráfico 5: Tempo de duração do atendimento.
Fonte: da pesquisa (2015).

Quanto a avaliação do atendimento, de acordo com a questão 50% dos entrevistados julgam o tratamento na unidade como bom, 33% regular, 10% avaliam que o atendimento foi muito bom, 5% ruim e 2% consideraram o tratamento na unidade muito ruim, como mostra a tabela 6 (Tratamento na unidade)

Tabela 6: Tratamento na unidade

COMO FOI TRATADO (a) NA UNIDADE?		
TRATAMENTO NA UNIDADE	NÚMERO	PORCENTAGEM
Muito bom	6	10,00 %
Bom	30	50,00%
Regular	20	33,00%
Ruim	3	5,00%
Muito ruim	1	2,00%
TOTAL	60	100

Fonte: da pesquisa (2015).

Com relação ao atendimento prestado pelos profissionais de saúde da unidade (enfermeiros, médicos), 45% dos entrevistados avaliam como bom, 34% consideram regular o atendimento pelos profissionais de saúde, e apenas 3% avaliam como muito ruim, representado na tabela 7:

Tabela 7: Avaliação do atendimento dos profissionais da unidade de saúde

COMO AVALIA O ATENDIMENTO DOS (as) PROFISSIONAIS DE SAÚDE NESSA UNIDADE?		
ATENDIMENTO PROFISSIONAL	NÚMERO	PORCENTAGEM
Muito bom	6	10,00%
Bom	27	45,00%
Regular	20	34,00%
Ruim	5	8,00%
Muito Ruim	2	3,00%
TOTAL	60	100

Fonte: da pesquisa (2015).

Com relação a avaliação do Sistema Único de Saúde (SUS), dos 60 entrevistados, 29 (48,00%) disseram alguma vez ter vontade de reclamar de algum atendimento público, os outros 31 (52,00%) alegaram não ter vontade de reclamar de algum serviço público, como exemplificado no gráfico 6:

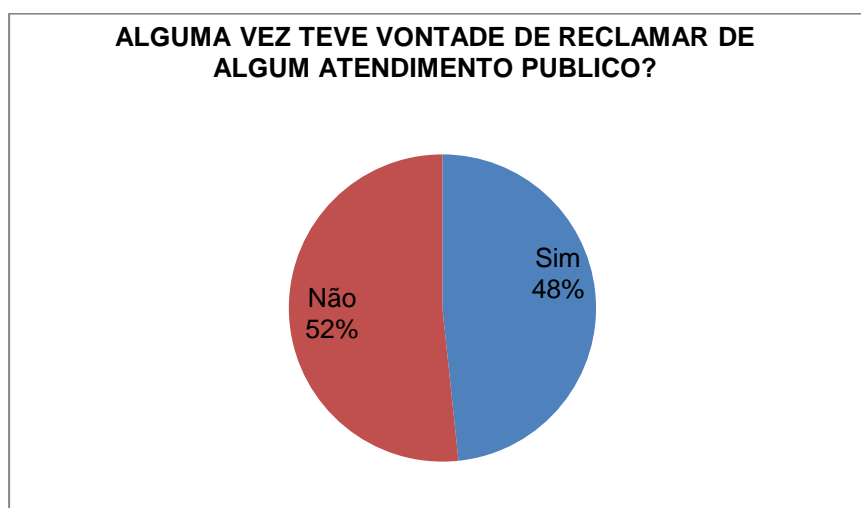


Gráfico 6: Vontade de reclamar de algum atendimento público de saúde

Fonte: da pesquisa (2015).

Apenas 10% fizeram a reclamação de alguma forma (verbal, escrita, por telefone) e a grande maioria 90% não formalizaram a reclamação, conforme gráfico 7:

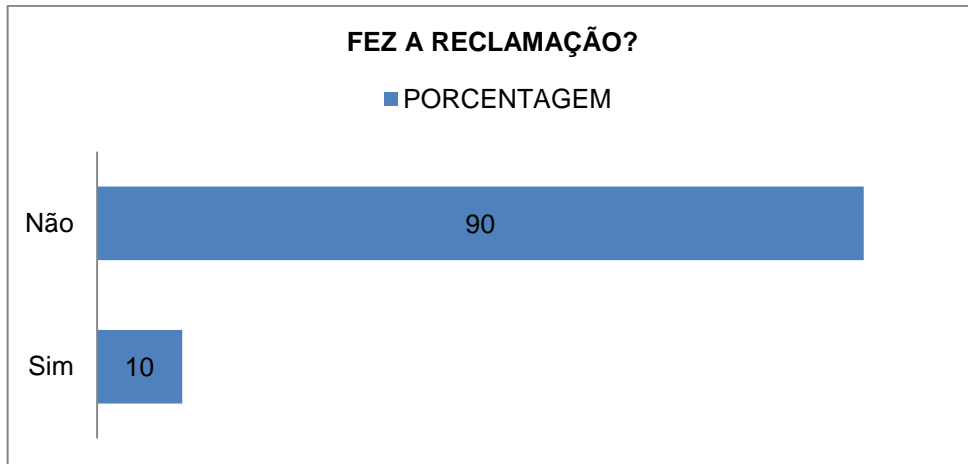


Gráfico 7: Realização de reclamação de algum atendimento de saúde
Fonte: da pesquisa (2015).

Do total de entrevistados, 26,67% dos usuários entrevistados disseram saber onde realizar uma reclamação ou denúncia sobre o atendimento e os outros 73,33% não sabem onde fazer, como mostra o gráfico 8:

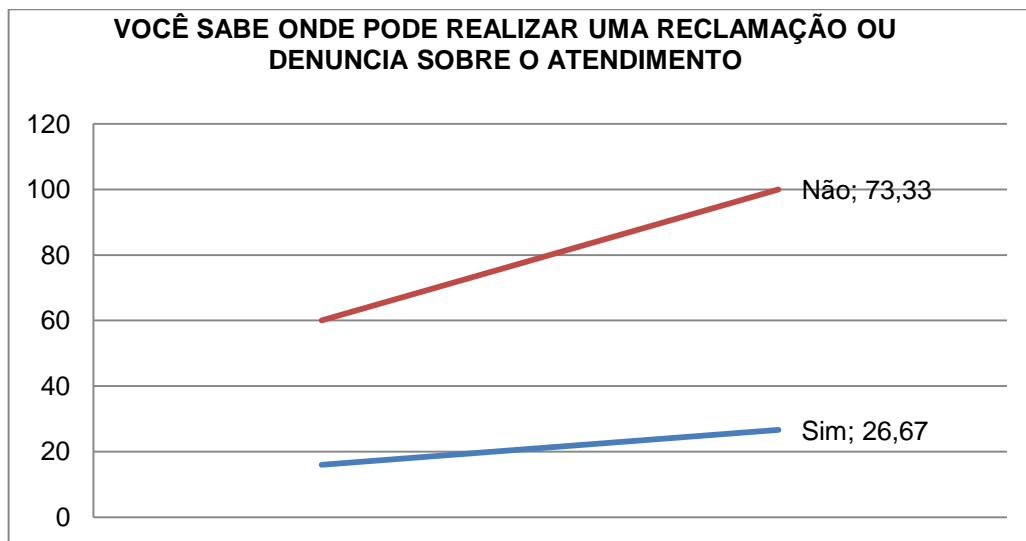


Gráfico 8: Conhecimento do local para realizar uma reclamação do atendimento de saúde
Fonte: da pesquisa (2015).

Quando ao movimento de mudança do SUS, na tabela 8 (Avaliação do SUS):

Tabela 8: Avaliação do SUS

EM SUA OPINIÃO OS SERVIÇOS DE SAÚDE NO SUS:		
QUAL SUA OPINIÃO	NÚMERO	PORCENTAGEM
Estão melhorando	25	42,00%
Não estão mudando	26	43,00%
Estão piorando	9	15,00%
TOTAL	60	100

Fonte: da pesquisa (2015).

Na opinião de 43% da população, os serviços do SUS não estão mudando, já 42% acham que estão melhorando os serviços oferecidos pelo SUS e 15% acha que está piorando. Já em relação à resolubilidade do sistema, na tabela 9:

Tabela 9: Avaliação da resolubilidade dos serviços no SUS

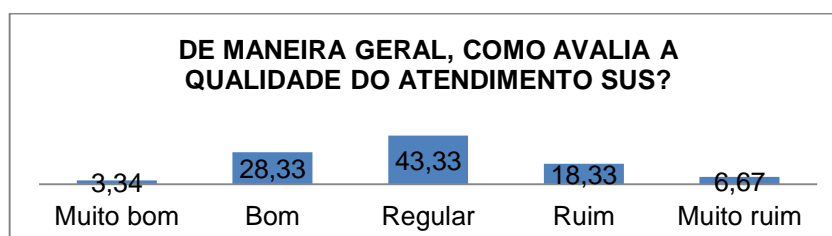
EM SUA OPINIÃO OS SERVICOS DE SAUDE OFERECIDOS PELO SUS ESTAO RESOLVENDO O PROBLEMA DA POPULAÇÃO?		
O SUS ESTÁ RESOLVENDO O PROBLEMA DA POPULAÇÃO	NÚMERO	PORCENTAGEM
Sim	23	38,00%
Não	37	62,00%
TOTAL	60	100

Fonte: da pesquisa (2015).

Segundo a tabela acima, para 62% dos entrevistados o SUS não está resolvendo os problemas da população e para os outros 38% acham que sim, que o SUS está de alguma forma resolvendo o problema da saúde da população.

Na avaliação geral do SUS (tabela 10):

Tabela 10: Avaliação geral da qualidade dos serviços no SUS



Fonte: da pesquisa (2015).

Perguntados como avaliam de forma geral, a qualidade do atendimento SUS, 43,33% dos usuários entrevistados acham a qualidade do atendimento regular,

28,33% consideram bom, 18,33% acham o atendimento ruim, 6,67% consideram muito ruim o atendimento prestado e apenas 3,34% consideram o atendimento muito bom.

A última questão foi aberta, sendo proposto expor os pontos positivos e negativos sobre o Sistema Único de Saúde (SUS), conforme sistematizados na tabela 11:

Tabela 11: Pontos positivos e negativos do SUS

Qual a sua opinião sobre o SUS	Pontos Positivos	Pontos Negativos
Atende pessoas de baixa renda	18	
Variedade de especialidades	02	
Falta de medicamento		11
Demora no atendimento		17
Falta de profissionais para atender a população		12
TOTAL	20	40

Fonte: da pesquisa (2015).

Os pontos negativos foram maioria, justificado primeiramente pela demora no atendimento, seguido de falta de profissionais para atender a população e pela falta de medicamento. Os pontos positivos citados pelos entrevistados foram o atendimento a pessoas de baixa renda e a variedade de especialidades oferecidas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o tempo de existência do SUS, 25 anos, pode se considerar que é um sistema “jovem”, tendo muito para evoluir. O que podemos verificar através desse levantamento, que em torno de 62% dos entrevistados são “SUS-dependentes”. Pontos a serem considerados relevantes é o tempo de espera para um atendimento, que é em torno de uma hora, sendo totalmente desproporcional em relação ao tempo do atendimento, que é cerca de menos de dez minutos.

Todavia o atendimento na unidade foi avaliado como positivo pela maioria. No que diz respeito à resolubilidade, 90% apontaram que os serviços no SUS não resolvem os problemas de saúde da população, dado bastante expressivo, digno de ser aprofundado por meio de outras abordagens.

Além disso, constatamos a pouquíssima participação da população em denunciar ou reivindicar por um melhor atendimento, o que está relacionado ao dado que 73% desconhecem onde podem formalizar suas insatisfações.

Esse estudo levantou algumas das percepções dos usuários do SUS, especialmente, sobre os serviços da Atenção Básica de Saúde, possibilitando o contato dos acadêmicos com a realidade dos serviços públicos de saúde. Vale ressaltar que essa atividade propiciou levantar inúmeras hipóteses que poderão ser pesquisadas futuramente.

REFERÊNCIAS

ARAKAWA, A.M; HERRERA, S.A. L; CALDANA, M.L; TOMITA, N.E. Percepção dos Usuários do SUS: expectativa e satisfação do atendimento na Estratégia de Saúde da Família. Rev. **CEFAC**, v. 14, n. 6, p. 1108-1114, nov.-dez. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rcefac/v14n6/71-11.pdf>>. Acesso em: 01 out. 2015.

ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE MEDICINA. SUS. Uma visão do SUS. In:____. **Por Dentro do SUS**. São Paulo: Editora Atheneu, 2007. p.11-22.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990**. Dispõe sobre as condições para promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Brasília/DF: Ministério da Saúde, 1990a. Disponível em <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8080.htm>. Acesso em: 25 set. 2015.

_____. Presidência do Brasil. Ministério da Saúde. **Lei nº8.142, de 28 de dezembro de 1990**. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. Brasília/DF: Ministério da Saúde, 1990b. Disponível em <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8142.htm>. Acesso em: 02 out. 2015.

_____. Presidência do Brasil. Ministério da Saúde. **Portaria nº 648, de 28 de março de 2006**. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes e normas para a organização da Atenção Básica para o Programa Saúde da Família (PSF) e o Programa Agentes Comunitários de Saúde (PACS). 4 ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2007. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/pacto_saude_v4_4ed.pdf>. Acesso em: 02 out. 2015.

CASTRO, H.C. O; MACHADO, L.Z; WALTER, M.I.M. T; RANINCHESKI, S.M; SCHMIDT, B.V; MARINHO, D.N. C; CAMPOS. T.M.A. **A satisfação dos usuários com o Sistema Único de Saúde (SUS)**. Pelotas, 2008. Disponível em: <<http://www.rle.ucpel.tche.br/index.php/rsd/article/view/375/332>>. Acesso em: 01 de Out. 2015.

CZERESNIA, D. **O conceito de saúde e a diferença entre prevenção e promoção.** Rio de Janeiro, 2003. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/47159092/Czeresnia-O-CONCEITO-DE-SAUDE-E-A-DIFERENCA-ENTRE-PREVENCAO-E-PROMOCAO#scribd>>. Acesso em: 01 Out. 2015.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **O SUS pode ser seu melhor plano de saúde.** 2 ed. Brasília: IDEC, 2003. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/biblioteca/livros/sus_plano_saude.pdf>. Acesso em: 01 out. 2015.

JÚNIOR, A.M.S. **Sistema Único de Saúde (SUS): um breve histórico de sua criação aos desafios atuais.** Amapá, 2015. Disponível em: file:///C:/Users/Dhieny/Downloads/1268-9609-2-PB.pdf. Acesso em: 02 Out. 2015.

NUNES, G.M; COSTA, J.G; TEIXEIRA, M.M; RAMOS, P.R. **Os Desafios da Participação Popular no Sistema Único de Saúde.** In: III Encontro Nacional de Pesquisadores em Gestão Social. 2009, Petrolina. Disponível em: <https://sejarealista.files.wordpress.com/2009/12/3-part_popular-no-sus.pdf>. Acesso em: 02 Out. 2015.

PONTES, A.P. M; CESSO R.G. D; OLIVEIRA, D.C.; GOMES, A.M.T. O Princípio de Universalidade do Acesso aos Serviços de Saúde: o que pensam os Usuários? **Esc. Anna Nery Rev. Enferm.** v. 13, n. 3, p. 500-507, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ean/v13n3/v13n3a07>>. Acesso em: 01 Out. 2015.

SARRETA, F.O. **As ideias dos Trabalhadores a Respeito do SUS.** São Paulo: UNESP, 2009. Disponível em: <<http://books.scielo.org/id/29k48/pdf/sarreta-9788579830099-03.pdf>>. Acesso em: 01 Out. 2015.