

O TRABALHO MULTIPROFISSIONAL NO CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL (CAPS)

Raiane Chaves Teixeira¹
Alcione Januária Teixeira da Silveira²

cionepsi@hotmail.com

ÁREA DE CONHECIMENTO: Ciências humanas

RESUMO

O Centro de atenção psicossocial (CAPS) é um serviço que atua como uma unidade pública do Sistema Único de Saúde e tem como responsabilidade pelo atendimento de pessoas com problemas psiquiátricos visando a recuperação da saúde mental e a integração do paciente com sua família e na sociedade. O objetivo principal desse estudo é analisar a atuação da equipe multiprofissional que atua no âmbito de saúde mental, especialmente no CAPS. Trata-se de um estudo qualitativo, realizado através de observação. Os resultados indicam a equipe desses profissionais é de grande importância, pois eles com seus conhecimentos proporcionam uma vida de qualidade aos usuários dos serviços.

PALAVRAS-CHAVE: CAPS; psicólogo; saúde mental; trabalho multiprofissional.

INTRODUÇÃO

Segundo Brasil (2000), O Sistema Único de Saúde o SUS, é um conjunto de ações e serviços que engloba a saúde. De acordo com Duarte *et al.*, (2018) o SUS foi fundado em 1998 pela Constituição Federal, o Brasil por esse ocorrido se tornou o maior País do mundo ter um sistema público de saúde para todos.

Segundo Brasil (2013) o SUS é um dos maiores e também mais complexos de sistema de saúde pública do mundo todo. O SUS tem como função proporcionar Atenção integral à saúde, atendendo assim a todos sem a discriminação, pois isso passou ser direito de todos da sociedade brasileira. E os serviços ofertados por ele são gratuitos, dessa forma o SUS tem como foco promover e prevenção, buscando

¹ Acadêmica de Psicologia da Univértix – Centro Universitário

² Psicóloga, Mestre em Educação. Professora da Univértix – Centro Universitário

sempre melhorar a qualidade de vida a população. O SUS se constitui por diversas ações e serviços da saúde, é composto pela atenção primária, média e alta complexidades, formado também por serviços urgência e emergência, a atenção hospitalar, as ações e serviços das vigilâncias epidemiológica, sanitária e ambiental e assistência farmacêutica, rede de Atenção à Saúde Mental.

Connas (2006) enfatiza que o SUS tem uma grande importância para a sociedade brasileira, sendo ele uma herança, desse modo, a população brasileira deve ter conhecimento das suas lutas, e conhecer a sua história, para assim entender as políticas atuais da saúde pública no Brasil.

Assim, Jafelice e Murcolan (2018) relatam que, com a Reforma Sanitária o conceito de saúde foi ampliado e introduzido o paradigma da Atenção Psicossocial. Com o passar dos anos para a substituição de manicômios, os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) surgiram e foram configurados como equipamentos estratégicos da Rede de Atenção Psicossocial (RAPS). Na mesma linha de raciocínio Mielke *et al.*, (2009) descreve os CAPS como serviços de atenção diária de pessoas com transtornos mentais e oferece atividades bastante diversificadas, oferecendo atendimentos em grupos e também individuais.

O CAPS segundo Brasil (2015) é um serviço de saúde de aberto e comunitário para a população que possui algum sofrimento ou transtorno mental, e o mesmo é constituído por equipe multiprofissional que realiza prioritariamente atendimento à essas pessoas. O CAPS deve ser constituído por um mínimo de profissionais como médico Psiquiatra, Enfermeiro, Psicólogos, Assistente social, Terapeuta ocupacional, Pedagogo, Técnico de enfermagem auxiliar de farmácia e Cozinheiras (BRASIL, 2010).

Nesse sentido Valentini e Harari (2001) enfatizam a atuação de uma equipe multiprofissional dentro do âmbito da saúde mental, sendo esta responsável por proporcionar a socialização do saber, discussões centradas no trabalho e não daquilo que está no papel, desse modo proporcionando incrementos de confiança e também de aprendizagem entre os profissionais e estabelecimento de projetos de

intervenção terapêutica.

Diante do exposto, objetivo desse estudo é analisar a atuação da equipe multiprofissional no Centro de Atenção Psicossocial. Questionamos assim, quais as contribuições que esses profissionais trazem para esse serviço, e quais os maiores desafios que enfrentam?

Estudos como esse são importantes pois permitem discutir o trabalho que é realizado no serviço, entender como o CAPS é importante para a sociedade, quais serviços ele proporciona a população e dar visibilidade a importância da reinserção das pessoas com transtornos mentais na sociedade.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A constituição federal de 1988 apresenta como característica principal do SUS a saúde como um direito do cidadão e dever do Estado, ela ainda destaca outros princípios que o SUS deve oferecer, que são que deve ter equidade no acesso, tem como função a promoção, prevenção, assistência e reabilitação dos usuários, não deve ser feito com fins lucrativos, entre outras responsabilidades que são propostas e devem ser seguidas.

Assim em 1990, surge o Sistema Único de Saúde – SUS através da lei (8.080/90), que especificava quais seriam as atribuições e organização do SUS (PAIM, TEIXEIRA, 2011). E nessa linha de pensamento Polignano (2001) relata que o Sistema Único de Saúde foi contemplado de ações e serviços de saúde, realizado por órgãos e instituições públicas federais, estaduais e municipais.

A reforma psiquiátrica é consequência da luta Antimanicomial realizada pelo Brasil inteiro, com o propósito de libertar as pessoas com transtornos mentais dos hospitais, manicômios. No lugar dos manicômios foram criados os chamados 'serviços substitutivos', com novas formas de atenção e cuidado mais dignos para as pessoas. A Lei da Reforma Psiquiátrica nº 10.216, de 06 de abril de 2001, também conhecida como Lei Paulo Delgado, implementou um novo modelo de tratamento para as pessoas com transtornos mentais, incentivando o tratamento de forma

digna, com amor e carinho, enfatizando que a atenção em saúde mental deve ser para todos os cidadãos e cidadãs, sem haver discriminação de qualquer espécie. Surgindo então os serviços substitutivos aos hospitais psiquiátricos por meio de uma Rede de Atenção Psicossocial (RAPS), (SES, 2009).

Segundo Brasil (2005), os CAPS tem um valor estratégico para a Reforma Psiquiátrica Brasileira, esse serviço sugiu como uma grande oportunidade de substituir o manicômios, para então promover um tratamento mais digno para quem possui transtornos mentais, ainda nesse raciocínio o CAPS tem como função proporcionar atendimento todos os dias, procurando sempre evitar a internação de pacientes em um hospital psiquiátrico, e sempre buscar reinserir as pessoas com transtornos mentais a sociedade, e a suas famílias, ou seja, o CAPS deve oferecer assistência em saúde mental na sua área de atuação e dar suporte à atenção à saúde mental na rede básica.

O CAPS é um serviço de saúde aberto e comunitário que oferta tratamento para pessoas que sofrem com transtornos mentais, psicoses, neuroses graves e demais quadros, que apresente severidade e ou persistência que justifique sua permanência num dispositivo de cuidado intensivo, comunitário, personalizado e promotor de vida. Assim, a função dos CAPS é oferecer atendimento à população de sua área de abrangência, realizando o acompanhamento clínico e a reinserção social dos usuários pelo acesso ao trabalho, lazer, exercício dos direitos civis e fortalecimento dos laços familiares e comunitários (BRASIL, 2004).

O CAPS deve proporcionar às pessoas o poder de administrar suas vidas, promovendo sempre maior autonomia e aumentando a capacidade de escolha dos usuários (AMORIM & OTANI, 2015). De acordo com Ribeiro (2012), o CAPS propõe aos usuários serviços de atendimento diário, entendendo que a doença e condições de vida, necessitam mais do que uma consulta ambulatorial mensal ou até mesmo semanal. O Centro de atenção psicossocial se organiza para que o usuário que necessite possa frequentar o serviço oferecendo atividades terapêuticas, como

pintura, artesanatos entre várias outras diversificadas e o acolhimento por uma equipe interdisciplinar.

Para Silva e Trad (2005), o trabalho em equipes multiprofissionais é um dos principais instrumentos de intervenção, pois as ações e práticas se estruturam a partir da equipe, ao mesmo tempo em que ocorre, neste tipo de trabalho em saúde, a ampliação do objeto de intervenção para além do âmbito individual e clínico.

Peduzzi (1998), enfatiza a importância da equipe multiprofissional e fala do trabalho de forma coletiva que é construído por meio das relações de reciprocidade entre os profissionais e suas intervenções técnicas das mais diferentes áreas do saber, apoiando nas comunicações e ações. O trabalho multiprofissional é “uma rede de relações entre pessoas, rede de relações de poderes, saberes, afetos, interesses e desejos” (FORTUNA 2005, p. 264).

METODOLOGIA

O presente artigo é um estudo qualitativo, pois segundo Godoy (1995) na abordagem qualitativa o fenômeno estudado pode ser compreendido de uma forma mais clara, sendo que o pesquisador busca e procura captar sobre o estudo com a perspectiva das pessoas envolvidas, assim conceituando os pontos de vistas importantes.

Essa pesquisa nasce da experiência de estágio Básico Supervisionado III em Psicologia na faculdade Univértix. Foi realizada através de observações realizadas no Centro de Atenção Psicossocial.

O ato de observar é um dos meios mais frequentemente utilizados pelo ser humano para conhecer e compreender as pessoas, as coisas, os acontecimentos e as situações. A observação ajuda muito o pesquisador e sua maior vantagem está relacionada com a possibilidade de se obter a informação na ocorrência espontânea do fato. A observação pode ser entendida como uma das ferramentas principais para esse relacionamento teórico-prático (QUEIROZ *et al.*, p. 276-283, 2007).

Segundo Aragão e Silva (2012), a observação se compõe de uma ação fundamental para análise e compreensão das relações que os indivíduos estabelecem entre si e com o ambiente que estão inseridos.

O estudo aconteceu no CAPS em uma cidade localizada no interior da Zona da Mata Mineira. Este CAPS, tem uma equipe multiprofissional composta por duas psicólogas, uma técnica em enfermagem, uma enfermeira, uma assistente social, uma secretária, uma professora, uma coordenadora, três farmacêuticas, uma supervisora, cinco cozinheiras e organizadoras e um jardineiro.

O CAPS observado conta com uma grande infraestrutura, tendo sala para os atendimentos psicológicos, atendimentos psiquiátricos, tem quartos, contém uma farmácia. Possui uma sala de recepção grande, tem uma área de lazer para os usuários, tem espaço para os usuários se locomover dentro do serviço e possui banheiros adaptáveis.

A observação foi realizada no mês de outubro de 2021, no período de quatro horas por dia durante 10 dias, totalizando 40h. A observação acontecia de forma sistemática, onde acompanhava o trabalho da equipe multiprofissional que atua no Centro de Atenção Psicossocial e também como o serviço executava suas funções, as atividades que eram realizadas, como era a retirada de medicação.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Durante o estágio foi possível perceber por meio das observações que a equipe multiprofissional realiza uma função importante para o funcionamento do Centro de Atenção Psicossocial. Os profissionais são responsáveis pela medicação dos usuários, a todo momento acolhendo os pacientes, realização de oficina terapêutica, dando assistência o tempo todo. Observamos os profissionais simpáticos, brincalhões e amorosos com os usuários. Na contramão, vimos os usuários com liberdade de fazer brincadeiras e conversar com os profissionais de forma “amigável”.

Rebello (1995) apresenta ser essencial que o serviço seja organizado pelos profissionais, com metas e valores para aprimorar o serviço, que a equipe técnica seja competente, e também que exista no local uma boa estrutura técnica.

Durante todos os dias de estágios os usuários com transtorno ou sofrimento mental, que frequentavam o CAPS, ou aqueles que iam semanalmente, participavam de atividades na sala de terapia ocupacional, como pintura, desenhos, colorir, crochê, artesanatos, atividades de matemática, produção de alguns textos. A maioria deles parecia gostar bastante desses momentos, o tempo todo o profissional estava presente, orientando nas atividades. Vimos atividades sendo realizadas de forma individual e em grupos, com pintura, artesanatos e crochês. Aos atendidos que não gostavam dessas atividades citadas, tinham acesso a área de lazer e ficavam ora conversando, ora transitando pelo espaço, tendo assim a atenção dos profissionais.

Mielke (2009) aponta que o CAPS oferece atendimentos em grupos e individuais, oficinas terapêuticas e de criação, atividades físicas, atividades lúdicas, e proporciona aos usuários suporte para essas atividades. Brasil (2005), enfatiza também que uma das principais formas de tratamento oferecidas nos CAPS são as oficinas terapêuticas, essas atividades podem ser definidas pelo interesse do usuário e pela sua necessidade.

Observamos que os usuários chegam até o CAPS ou vão encaminhados pelos serviços da rede socioassistencial do município, sendo que essas pessoas apresentam um sofrimento ou um transtorno mental, lá eles recebem acolhimento por um profissional capacitado, seja a assistente social ou a enfermeira do serviço. Desse modo a Coordenadora do CAPS relata que o acolhimento tem como objetivo ouvir quais são os sofrimentos do usuário, qual é a queixa principal pela qual foi ao serviço ou até mesmo encaminhado. A acolhimento acontece a todo momento que o usuário chega ao serviço, após é realizado o agendamento com o profissional de acordo com a necessidade do usuário, para assim iniciar o tratamento no CAPS caso seja necessário.

Coimbra (2003) enfatiza o acolhimento como uma estratégia para aproximar o profissional ao usuário, onde o profissional promove a escuta de suas necessidades, o acolhimento é entendido como o ato de ouvir, atender.

Observamos ainda, que os agendamentos com o médico psiquiatra no CAPS, atende as pessoas do serviço, mas também são agendadas consultas do município. A estrutura farmacêutica do CAPS, atende também tanto os usuários do serviço como faz dispensação de medicação para as pessoas do município.

De acordo com Silva (2020), o uso de medicamentos psicotrópicos é de extrema importância no tratamento de pessoas que possui transtorno ou sofrimento mental, os psiquiatras tem como função passar remédios que proporciona uma qualidade de vida melhor esses usuários e pacientes da população, sendo que o uso desses mesmos é relacionado a disponibilização de medicamentos apropriados para cada um, é algo individual.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos resultados é possível afirmar que o Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) é um serviço ofertado pelo Sistema Único de saúde (SUS), sendo assim é um direito de todos os cidadãos. Posto isso, o Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) é um dispositivo do SUS, ele surgiu depois da reforma psiquiátrica, com o intuito de acabar com os manicômios, hospitais psiquiátricos, assim o CAPS surge com função oferecer assistência as pessoas com doença mental, com base no estudo feito nesse artigo, o CAPS é de grande importância para os usuários, para a população, e os psicólogos e a equipe multiprofissional que está inserida nesse serviço tem uma grande relevância, e a saúde mental está inteiramente ligada a esse serviço. Com vários profissionais, isso acarreta em bastante conhecimento, para assim fazer intervenções de forma mais digna a pessoas com transtorno mentais. Com o estágio foi possível compreender de forma mais ampla o funcionamento do CAPS, o que ele proporciona para a população.

O Estágio Supervisionado Básico III, do curso de Psicologia da Faculdade Vértice-UNIVÉRTIX, aconteceu de forma presencial, deste modo o estágio proporciona relacionarmos a teoria com a prática, pois ele acontece pelo método de observação de como o Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) atua, a atuação do psicólogo, e da equipe multiprofissional, e como essa equipe é de extrema importância para o serviço, pois com uma equipe é possível fazer um serviço de maior qualidade. Observar como o CAPS auxilia na reinserção dos pacientes a sociedade, o estágio dessa forma contribui muito para a minha formação profissional, pois nós propiciamos a ficar mais familiarizado com o que acontece no CAPS, assim ocasionando muitos conhecimentos e aprendizagem.

REFERÊNCIAS

AMORIM, M. F., & Otani, M. A. P. (2015). A reabilitação psicossocial nos Centros de Atenção Psicossocial: uma revisão integrativa. *SMAD, Rev. Eletrônica Saúde Mental Álcool Drog.*, 11(3), 168-177. Recuperado em: 14 de junho de 2018, de <10.11606/ issn.1806-6976.v11i3p168-177> Acesso em 28 out. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. **Saúde mental no SUS: os centros de atenção psicossocial** / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. – Brasília: Ministério da saúde, 2004. 86 p.: il. Disponível em http://www.ccs.saude.gov.br/saude_mental/pdf/sm_sus.pdf. Acesso em 13 nov. de 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde (SUS). **Sistema Único de Saúde (SUS): estrutura, princípios e como funciona** – Brasília: Ministério da Saúde, 2013. Disponível em <https://antigo.saude.gov.br/sistema-unico-de-saude> Acesso em: 13 nov. de 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde (SUS). **Centro de Atenção Psicossocial - CAPS** – Brasília: Ministério da Saúde, 2015. Disponível em <https://www.gov.br/saude/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/caps> Acesso em: 13 nov. de 2021

BRASIL. Ministério da Saúde (SUS). **Secretaria Executiva Sistema Único de Saúde (SUS): princípios e conquistas** / Ministério da Saúde, Secretaria Executiva. – Brasília: Ministério da Saúde, 2000. Acesso em: 23 out. de 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde (SUS). **Secretaria de Atenção à Saúde**. DAPE. Coordenação Geral de Saúde Mental. Reforma psiquiátrica e política de saúde mental no Brasil - OPAS. Brasília, 2005.

BRASIL, SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE SANTA CATARINA. **Tipos de profissionais que trabalham nos CAPS- equipes mínimas**. Março/2020. Disponível em: https://www.saude.sc.gov.br/?option=com_content&view=article&id=317:tipos-de- Acesso em 14 nov. 2021.

BRASIL. SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL. **Cartilha de orientação em saúde mental** - Um Caminho para a Inclusão Social - Saúde Mental - Inclusão Social. janeiro/2009. Disponível em: <https://www.saude.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2018/03/saude-mental.pdf> Acesso em 28 out. 2021.

CARVALHO, Gilson de Cassia Marques O momento atual do SUS... a ousadia de cumprir e fazer cumprir a lei. **Saúde e Sociedade [online]**. 1993, v. 2, n. 1 pp. 9-24. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0104-12901993000100003>>. Epub 12 Jun 2008. ISSN 1984-0470. <https://doi.org/10.1590/S0104-12901993000100003>. Acesso em: 23 out. de 2021.

COIMBRA, V. C. C. **O acolhimento no Centro de Atenção Psicossocial**. Ribeirão Preto, 2003. 171 p. Dissertação (Mestrado). Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo

CONASS. **SUS: avanços e desafios.**/ Conselho Nacional de Secretários de Saúde. – Brasília: CONASS, 2006. 164 p.

DUARTE, Elisete; EBLE, Laetícia Jensen; GARCIA, Leila Posenato. 30 anos do Sistema Único de Saúde. **Epidemiol. Serv. Saúde**, Brasília, v. 27, n. 1, e00100018, mar. 2018. Disponível em <http://scielo.iec.gov.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-49742018000100001&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 23 out. de 2021.

FORTUNA, C. M. et al. **O trabalho de equipe no Programa de Saúde da Família: reflexões a partir de conceitos do processo grupal e de grupos operativos**. Rev. Latino-am. Enfermagem, 2005. v. 13.

HARARI, A; VALENTINI, W, **A reforma psiquiátrica no cotidiano**, ed. São paulo: HUCITEC,2001, p.81-82: Acesso em: 23 out. de 2021.

JAFELICE GT, Marcolan JF. **O trabalho multiprofissional nos Centros de Atenção Psicossocial de São Paulo.** Rev Bras Enferm [Internet]. 2018;71(Suppl 5):2131-8. [Thematic issue: Mental health] DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0300>: Acesso em: 23 out. de 2021.

MIELKE, Fernanda Barreto et al. **O cuidado em saúde mental no CAPS no entendimento dos profissionais.** Ciência & Saúde Coletiva [online]. 2009, v. 14, n. 1, pp. 159-164. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1413-81232009000100021>>. Epub 20 Jan 2009. ISSN 1678-4561. <https://doi.org/10.1590/S1413-81232009000100021>. Acesso em: 23 out. de 2021.

PINTO, Antonio Germane Alves et al. **Apoio matricial como dispositivo do cuidado em saúde mental na atenção primária: olhares múltiplos e dispositivos para resolubilidade.** Ciência & Saúde Coletiva [online]. 2012, v. 17, n. 3, pp. 653-660. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1413-81232012000300011>>. Epub 20 Nov 2012. ISSN 1678-4561. <https://doi.org/10.1590/S1413-81232012000300011>. Acesso em: 23 out. de 2021.

PEDUZZI, Marina. **Equipe multiprofissional de saúde: a interface entre trabalho e interação.** Tese de Doutorado, Campinas: Faculdade de Ciências Médicas, Universidade de Campinas, 1998.

PAIM, Jairnilson Silva; TEIXEIRA, Carmem Fontes. **Configuração institucional gestão do Sistema Único de Saúde: problemas e desafios.** Texto elaborado para a Comissão de Políticos, Planejamento e Gestão em Saúde da ABRASCO, como subsidio aos debates da 13 Conferência Nacional de Saúde, outubro de 2007. Acesso em: 20 nov. de 2021.

POLIGNANO, Marcus Vinucius. **Histórias das Políticas de Saúde no Brasil: Uma Pequena Revisão.** Cadernos do Internato Rural – Faculdade de Medicina/ UFMG, 2001. Disponível em: [http://www.saúde.mt.gov.br/upload/documento/16/história-das-políticas-de-saúde-no-brasil-\[16-030112-SES-MT\].pdf](http://www.saúde.mt.gov.br/upload/documento/16/história-das-políticas-de-saúde-no-brasil-[16-030112-SES-MT].pdf)> Acesso em 20 nov. de 2021.

QUEIROZ, Danielle Teixeira *et al.*. Observação participante na pesquisa qualitativa: conceitos e aplicações na área da saúde. **Rev. Enferm.** UERJ, Rio de Janeiro, v. 15, n. 2, p. 276-283, 2007. Acesso em: 23 out. de 2021.

SILVA, Sarah Nascimento, Lima, Marina Guimarães e Ruas, Cristina Mariano. **Uso de medicamentos nos Centros de Atenção Psicossocial: análise das prescrições e perfil dos usuários em diferentes modalidades do serviço.** Ciência & Saúde Coletiva [online]. 2020, v. 25, n. 7 pp. 2871-2882. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1413-81232020257.23102018>>. Acesso 14 de Nov. 2021

SILVA, Nubelia Moreira da; ARAGÃO, Raimundo Freitas. **A observação como prática pedagógica no ensino de geografia.** Geosaberes, Fortaleza, v. 3, n. 6, p. 50-59, dez. 2012. ISSN 2178-0463. Disponível em: <<http://www.geosaberes.ufc.br/geosaberes/article/view/174>>. Acesso em: 23 out. de 2021.

SILVA, I.Z.; TRAD, L.A. O trabalho em equipe no PSF: investigando a articulação técnica e interação entre os profissionais. **Interface (Botucatu)**, v.9, n.16, p.25-38, 2005.

RIBEIRO, Sérgio Luiza **criação do Centro de Atenção Psicossocial Espaço Vivo.** Psicologia: Ciência e Profissão [online]. 2004, v. 24, n, pp. 92-99. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1414-98932004000300012>>. Epub 29 Ago 2012. ISSN 1982-3703. <https://doi.org/10.1590/S1414-98932004000300012>. Acesso em 28 out. 2021.

REBELO, P. A. P. (1995). **Qualidade em saúde:** modelo teórico, realidade, utopia e tendência. Rio de Janeiro: Qualitymark. Acesso em: 13 nov. de 2021.