

A SATISFAÇÃO DO PACIENTE IDOSO NO SERVIÇO DE ACOLHIMENTO EM UNIDADES ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF) DE UM MUNICÍPIO DA BAHIA A PARTIR DAS ATIVIDADES PRESTADAS PELO SERVIÇO SOCIAL¹

Daoana Sales da Cruz Negreiros²

RESUMO

O sistema de saúde e as necessidades de atendimento específicas para a população senil não são simples de serem resolvidos. O aumento do número de profissionais para atendimento e acolhimento da população da melhor idade pode solucionar parte destes problemas. Um dos profissionais que se destaca no acolhimento do paciente idoso em unidades de saúde é o Assistente Social. Entretanto, o acolhimento ainda não possui uma discussão consistente no âmbito do Serviço Social. Desta forma, o objetivo do presente estudo é avaliar a satisfação do paciente idoso no acolhimento nas ESF de Campinas e São Bento, presentes no município de São Francisco do Conde – Bahia, a partir do serviço prestado pelo Serviço Social. O estudo é descritivo, observacional, seccional e ocorreu durante os meses de janeiro de 2018 a março de 2018 que retrata uma pesquisa de opinião de pacientes idosos atendidos nas unidades de saúde ESF do município de São Francisco do Conde – Bahia. Utilizou-se como o instrumento de pesquisa a entrevista com os pacientes, permitindo avaliar a opinião dos entrevistados sobre o atendimento recebido. Os dados obtidos foram tabulados, plotados e analisados como auxílio do *software* Microsoft Office Excel 2013[®]. Todos os procedimentos aqui adotados seguiram os preceitos éticos mantendo o sigilo e preservando a identidade dos participantes. A maior frequência de entrevistados foi de mulheres, como ocorre em diversos estudos na área de saúde. Grande parte dos entrevistados eram negros, característica de cidades baianas, influenciadas pela colonização e o modelo de economia da Bahia. Outro fato relevante é que a população não conhece a função do Assistente Social, como foi verificado, mesmo assim, os serviços prestados foram considerados satisfatórios. Então, conclui-se que a utilização de pesquisas de opinião pode melhorar essa visão quanto a esses profissionais, além de fornecer informações importantes para os gestores do sistema de saúde, melhorando o atendimento das ESF.

Palavras-chave: Acolhimento. Serviço social. Satisfação.

ABSTRACT

The health system and the specific care needs of the senile population are not simple to solve. The increase in the number of professionals to care for and welcome the best-aged population can solve some of these problems. One of the professionals that stands out in the reception of the elderly patient in health units is the Social Worker. However, the host does not yet have a consistent discussion within the scope of Social Work. Thus, the objective of the present study is to evaluate the satisfaction of the elderly patient in the reception in the ESF of Campinas and São Bento, present in the city of. Based on the service provided by the Social Work. The study is descriptive, observational, sectional and occurred during the months of January 2018 to March 2018 that portrays an opinion survey of elderly patients attended at the ESF health units of the city of. The interview with the patients was used as the research instrument, allowing the evaluation of the opinion of the interviewees about the care received. Data were tabulated, plotted and analyzed as Microsoft Office Excel 2013[®] software help. All the procedures adopted here followed the ethical precepts maintaining secrecy and preserving the identity of the participants. The highest frequency of interviewees was of women, as it happens in several studies in the area of health. Most of the interviewees were black, characteristic of Bahia cities, influenced by colonization and Bahia's economy model. Another relevant fact is that the population does not know the role of the Social Worker, as it was verified, nevertheless, the services provided were considered satisfactory. Therefore, it is concluded that the use of opinion surveys can improve this view of these professionals, as well as providing important information to health system managers, improving the FHS service.

Keywords: Reception. Social work. Satisfaction.

¹ Trabalho de conclusão de curso, apresentado ao curso de Especialização em Saúde da Família, da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB), sob a orientação da Prof. Denise Josino Soares.

² Pós-graduanda na Especialização em Saúde da Família pela Unilab.

1 INTRODUÇÃO

A população brasileira, inegavelmente, está envelhecendo. Na primeira metade deste século, tanto devido a fatores relacionados à mortalidade quanto a de fecundidade, observa-se um crescimento do número de indivíduos idosos. Enquanto a população idosa aumenta a taxas altas (entre 2 por cento e 4 por cento ao ano), a população jovem tenderá a decrescer. Segundo projeções das Nações Unidas (ONU), de 3,1% da população total, em 1970, a população idosa brasileira deverá passar para 19%, em 2050. A transição etária brasileira gera oportunidades e desafios que, se não aproveitados e enfrentados, no momento devido, levará o país a seríssimos problemas, nas próximas décadas (CARVALHO; RODRÍGUEZ-WONG, 2008).

Este crescimento não tem sido acompanhado na mesma proporção por estudos epidemiológicos sobre a população idosa. Além disso, o sistema de saúde e as necessidades de atendimento específicas para a população senil também não são simples de serem resolvidos, necessitando, por exemplo, do aumento do número de profissionais para atendimento e acolhimento da população da melhor idade (LIMA-COSTA et al., 2000; BARRETO; GIATTI, 2003).

Exatamente por este crescimento nos serviços das Estratégias de Saúde da Família (ESF), observam-se novas demandas gerenciais para o idoso e para sua família, aumentando a importância de profissionais envolvidos no acolhimento desses pacientes e o desenvolvimento da gerontologia (LIMA-COSTA et al., 2000).

Uma delas é a necessidade de especialistas em gerontologia, que é a ciência dedicada ao estudo do processo de envelhecimento em suas mais diversas dimensões e se constitui em uma especialidade de diferentes profissões, sendo, assim, multidisciplinar, pois reúne conceitos teóricos provenientes de diferentes disciplinas, em torno do seu objeto de estudo. É interdisciplinar em função da complexidade do fenômeno da velhice que exige não apenas a união de conhecimentos existentes em diversas disciplinas, mas também a construção de um novo corpo de conhecimento científico que orienta a sua prática (PAVARINI et al., 2005).

Sabendo das necessidades de um atendimento especializado a esse grupo, o Governo Brasileiro instituiu a humanização como uma das maiores necessidades às unidades de atendimento. A humanização se caracteriza como um movimento no sentido da concentração dos princípios do SUS (Sistema Único de Saúde) e que deve estar presente no dia-a-dia dos serviços. Com a Política Nacional de Humanização (PNH), o Ministério da

Saúde propõe estimular esse movimento, incentivando a valorização de todos os atores e sujeitos que participam na produção da saúde (CHUPEL, 2008).

Esse processo de humanização se traduz no acolhimento da pessoa idosa nas unidades de saúde, principalmente nas ESF. O acolhimento tem como característica operar os processos de trabalho em saúde de forma a dar atenção a todos que procuram o serviço de saúde, ouvindo suas necessidades e assumindo no serviço uma postura capaz de acolher, escutar e pactuar respostas mais adequadas junto aos usuários, destacando-se os idosos (FRANCO, BUENO E MERHY, 2003).

Um dos profissionais que se destaca no acolhimento do paciente idoso em unidades de saúde é o Assistente Social. Ao acolher os usuários e seus familiares, ao escuta-los, ao dar-lhes apoio, deve buscar atingir as causas do problema apresentado por essa demanda, ao menos no que tange a participação dos profissionais no problema e na resolução destes, procurando garantir o direito de todos. Entretanto, como já sinalizado, o acolhimento ainda não possui uma discussão consistente no âmbito do Serviço Social, conformando uma lacuna no pensamento e na prática executada no campo da saúde, diante das exigências cotidianas colocadas aos profissionais deste setor.

Ainda se observa que a população não conhece a importância do profissional de Serviço Social, no processo de acolhimento de unidade de saúde, especificamente na que tem maior contato com a população, ESF. Some-se a isso, o fato do atendimento, na maioria das unidades públicas de saúde, não apresentarem instrumentos que verifiquem como a população avalia o serviço de acolhimento fornecido. Essa deficiência se reflete em falhas de gestão em saúde que podem ser melhoradas com uma simples atitude, escutando o usuário.

Desta forma, o objetivo do presente estudo é avaliar a satisfação do paciente idoso no acolhimento nas ESF de, Campinas e São Bento, presentes no município de São Francisco do Conde – Bahia, a partir do serviço prestado pelo Serviço Social.

2 REVISÃO DE LITERATURA

O crescimento populacional do idoso, segundo Carvalho e Rodrigues-Wong (2008) em 2050 deverá passar para 19% a mais em relação à população jovem.

Este crescimento não tem sido acompanhado na mesma proporção por estudos epidemiológicos necessitando do aumento de profissionais para atendimento e acolhimento da população da melhor idade (LIMA-COSTA; BARRETO; GIATTI, 2003).

Uma delas é a necessidade de especialistas em gerontologia, que é a ciência que estuda o envelhecimento humano (PAVARINI et al., 2005).

Com a Política Nacional de Humanização (PNH), incentivando a valorização de todos os atores e sujeito que participam da produção da saúde (CHUPEL, 2008).

O acolhimento tem como característica operar os processos de trabalho e saúde de forma a dar atenção a todos que procuram o serviço de saúde ouvindo suas necessidades e assumindo no serviço uma postura capaz de acolher, escutar e pactuar respostas mais adequadas juntos aos usuários, destacando-se os idosos (FRANCO; BUENO; MERHY, 2003)

Um dos profissionais que se destaca no acolhimento do paciente idoso em unidades de saúde é o Assistente Social. Primeiramente observou-se o caráter multidimensional da definição do acolhimento, ou seja, verificou-se que não existe um elemento específico que perpassa a definição de acolhimento para o Serviço Social, sendo ele um conjunto em que entrecruzam elementos, como a escuta do usuário, fornecimento de informações e o conhecimento da demanda (CHUPEL,2010).

O objetivo central da intervenção no processo de envelhecimento é a preservação ou recuperação da qualidade de vida. A minoria da população “atinge a velhice na sua plenitude”, e parte deste insucesso é resultante da “falta de preparação ou investimento pessoal na prevenção das grandes síndromes geriátricas” (FIOCRUZ, 2008, p. 170).

Com o aumento da expectativa de vida e o crescimento de pessoas com mais de 60 anos de idade, existe um aumento da preocupação com o bem-estar e com a melhoria da qualidade de vida desta população.

Conforme citado na Política nacional de atenção básica (PNAB, 2016).

No Brasil, a atenção básica (AB) é desenvolvida com alto grau de descentralização, capilaridade e próxima da vida das pessoas. Deve ser o contato preferencial dos usuários, a principal porta de entrada e o centro de comunicação com toda a Rede de Atenção à Saúde. Por isso, é fundamental que ela se oriente pelos princípios da universalidade, da acessibilidade, do vínculo, da continuidade do cuidado, da integralidade da atenção, da responsabilização, da humanização, da equidade e da participação social.

Segundo Deslandes 2004, o discurso do Ministério da Saúde sobre a humanização da assistência ser considerada humanizada, esse projeto pode gerar melhorias na atenção básica. Podendo criar novas espécies de comunicação entre profissional/paciente, construindo praticas cuidadoras atualizadas.

Com o acolhimento ao idoso é uma porta de entrada do Sistema Único de Saúde (SUS). Recebendo-o, escutando suas queixas e demandas, analisando as necessidades

identificadas e decidindo seu destino. Para uma velhice saudável a relação entre independência e autonomia, que é um desafio para os profissionais de saúde, baseada na queixa-conduta e adotar uma postura multiprofissional e interdisciplinar. Os profissionais de saúde têm que resgatar o cuidado humano quando se refere a cuidado a população idosa (CARVALHÊDO et al, 2014).

Com o acelerado crescimento da população idosa se percebe que é necessário dar mais atenção às modificações sociais ampliando assistência ao envelhecimento, principalmente na área da saúde que surge grandes desafios (GONTIJO, 2005).

Segundo Beauvoir (1990), “não se pode encarar a velhice como um fato estático; ela seria o término e o prolongamento de um processo, estando ligada à ideia de transformação”. Estudos relatam que a violência familiar é causada pelos próprios filhos e cônjuges sendo que o problema social está ligado ao preconceito e a visão negativa do envelhecimento (MINAYO, 2005).

A sociedade mantém e reproduz a ideia de que a pessoa idosa vale o quanto produz e o quanto ganha e por isso, os mais velhos, fora do mercado de trabalho e quase sempre, ganhando uma pequena aposentadoria, podem ser descartados: são considerados inúteis ou peso morto (MINAYO, 2005).

A violência na população idosa está aumentando principalmente nos idosos com média de idade de 76,3 anos, a população está envelhecendo e a sociedade não está capacitada e treinada para dar um acolhimento correto para essa população envelhecida (GUIMARAES et. al, 2016).

As equipes de saúde da família, geralmente tem muitas dificuldades para compreender o que seria a violência, criando suposições pré-concebidas sobre o perfil da vítima e do agressor, que muitas vezes não é a realidade, assim interferindo na definição do problema real.

Essa atitude gera atrito na hora de definir uma situação de violência, mostrando as dificuldades que os profissionais ainda tem em relação as famílias (Nunes, 2008). A atenção básica de saúde é fundamental na assistência ao usuário em situação de violência e prevenções, podendo prevenir alguns casos, e detectando prováveis situações de violência na comunidade, responsabilizando toda equipe de saúde (Rückert TR,2008).

3 MÉTODO

O estudo é descritivo, observacional, seccional e foi realizado durante os meses de janeiro a março de 2018, que retrata uma pesquisa de opinião de pacientes idosos (com 60 anos ou mais) atendidos nas unidades de Estratégias de Saúde ESF do município de São Francisco do Conde – Bahia. Nesse município, foram escolhidas 2 (duas) unidades, que a partir de levantamento prévio, recebiam o maior número de idosos para a realização de algum tipo de atendimento de saúde.

Os usuários idosos do serviço eram abordados ao saírem da unidade de saúde, e a eles era questionado, inicialmente, se eles possuíam 60 anos ou mais. Casos a resposta fosse positiva, foi solicitado algum documento que permitisse essa constatação. Posteriormente, foi questionado se eles realizaram algum tipo de entendimento nas unidades pesquisadas, como algum receituário médico, comprovante de exame laboratorial, dentre outros. Por fim, o paciente ou seu cuidador era questionado se eles desejavam participar de uma pesquisa de opinião de forma a se avaliar o serviço prestado, bem como os seus conhecimentos a respeito dos profissionais que lhe prestaram serviços. Caso o entrevistado não cumprisse todos as etapas descritas anteriormente, ou não respondesse algum dos questionamentos realizados, ele não tinha sua ficha utilizada na composição do banco de dados utilizado.

Para a avaliação do serviço, variáveis sócio demográficas, bem como sobre o atendimento realizado e sobre o Serviço Social foram utilizadas para se realizar as inferências.

Na aplicação dos instrumentos de entrevista (questionário) para diminuir as possíveis influências do entrevistador ao entrevistado, foram apresentadas alternativas na mesma ordem, no mesmo tom de voz de modo que não fosse emitida nenhuma explicação, a não ser a repetição da pergunta.

Os dados obtidos ao final das entrevistas foram tabulados, plotados e analisados como auxílio do *software* Microsoft Office em Excel 2013®.

Todos os procedimentos adotados seguiram os preceitos éticos da comunidade científica nacional e internacional que realiza estudos com humanos. Em nenhum instante a identidade dos pacientes foi ou será revelada, sendo que os dados utilizados no presente estudo são de conhecimento apenas dos autores da pesquisa, preservando a individualidade e o anonimato dos participantes.

Figura 1 - Questionário utilizado na pesquisa

UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA
Pró-Reitoria de Ensino de Graduação
Coordenação de Ensino de Graduação
Coordenadoria de Educação Aberta e a Distância -CEAD/UAB Curso de Especialização em Saúde da Família – Modalidade à
distância
Acadêmica – Daoana Sales da Cruz Negreiros

➤ **Orientação do TCC**

Tema: Qual a satisfação do paciente idoso no serviço de acolhimento em ESF – Estratégia em saúde da Família nas unidades de São Bento e campinas a partir do serviço prestado pelo serviço Social.

Período: janeiro a março\ 2018

Questionário para aplicação de campo

- Tem interesse em responder umas perguntas de satisfação no atendimento dessa unidade? Sim () ; Não ()
- Sexo: F () ; M ()
- Faixa etária: _____
- Escolaridade: Alfabetizado () ; Ensino Fundamental () ; Médio () ; Superior ()
- Renda: 01 a 02 salários mínimos () ; 03 a 04 salários mínimos () ; 5 ou mais salários mínimos ()
- Qual a sua cor? Negra () ; Branco () ; Pardo () ; Outras ()
- O que o Serviço Social faz aqui na unidade? Assistência financeira () ; Doação de benefício () ; Marcação de Exames () ; Outros ()
- O serviço social esclarece sobre os serviços que são prestados na unidade?
Sim () ; Não ()
- Realiza acompanhamentos dos serviços prestados? Sim () ; Não ()
- Há uma orientação quanto às reclamações quando o serviço não é realizado? Sim () ; Não ()
- O serviço da recepção da unidade direciona para o setor correto ou você teve dificuldade para ser direcionado ao atendimento necessário?
Sim () ; Não ()
- O serviço social te ajudou nesse acolhimento? Sim () ; Não ()
- Se sentiu bem acolhido nos serviços:
 - Recepção: Sim () ; Não ()
 - Serviço social: Sim () ; Não ()
 - Corpo clínico: Sim () ; Não ()
- Está satisfeito com o serviço que é prestado? Sim () ; Não ()

Fonte: as autoras.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Participaram da pesquisa aqui apresentada 22 idosos (com 60 anos ou mais anos de idade), que realizaram atendimento nas unidades de saúde ESF de São Francisco do Conde – Bahia, bem como concordaram em responder todos os questionamentos realizados. Destes,

90,90% eram do sexo feminino, enquanto que 9,10% eram do sexo masculino. Observou-se que 22,70% dos participantes possuíam faixa etária de 60 a 69 anos. Observou-se que 68,20% possuíam de 70 a 79 anos, enquanto que 9,10% possuíam 80 anos ou mais.

Em termo de renda salarial, todos os idosos entrevistados apresentavam como renda de 1 a 2 salários mínimos para o ano corrente (R\$ 954,00). A maioria apresentava ensino fundamental completo (40,90%), ao passo que 33,40% não eram alfabetizados e 22,70% possuíam o ensino fundamental incompleto. Quanto à declaração de raça/etnia, 54,50% se autodeclararam negros e 45,50% pardos. Não se observou nenhuma declaração de brancos ou índios.

Quando se iniciaram os questionamentos quanto ao serviço prestado, destacando-se que eram realizadas perguntas específicas sobre o Serviço social, foi questionado o que o Assistente Social fazia. Dos entrevistados, 81,80% deles disseram que o Assistente Social marcava exames, enquanto que apenas 18,20% dizia que eles realizavam outras atividades, nas quais não foram especificadas. Contraditoriamente, 77,70% dos participantes do estudo disseram que o Assistente Social esclarecia quanto aos serviços e ações de saúde que foram realizadas. Para 54,50% dos entrevistados, os profissionais do Serviço Social não esclareciam sobre possíveis linhas de reclamação.

Durante o acolhimento, 86,40% se sentiram bem orientados quantos aos procedimentos e serviços que seriam realizados. Apenas 9,10% não se sentiu contemplado no serviço de recepção da ESF. Para 81,80% o Serviço Social ajudou no processo de acolhimento e orientação, enquanto que para 77,30% dos entrevistados houve um acolhimento adequado por parte dos Assistentes Sociais.

Quando se passou para avaliação da satisfação com todo o serviço fornecido pela ESF, 95,50% relataram que o corpo clínico (médico, enfermeiro, farmacêutico, psicólogo, dentre outros) fez um atendimento que os satisfaz. No âmbito geral do atendimento fornecido pela ESF, desde a recepção até o serviço final ao qual o entrevistado foi buscar, a grande maioria (81,20%) saiu satisfeito e com o sentimento de que ele foi plenamente atendido.

É bastante frequente se observar que em estudos que retratam a estratificação de uma amostra por sexo, em termos de serviços de saúde, normalmente se observa que a população feminina procura bem mais o serviço de saúde. Além disso, em pesquisa realizadas com indivíduos que realizam entrevistas sobre a baixa procura masculina por serviços de saúde, todos os entrevistados concordaram com a afirmação de que os homens procuram menos os serviços de saúde do que as mulheres, embora alguns deles tenham feito críticas no sentido de que esses serviços deveriam ser procurados pelas pessoas, independentemente do

gênero. Fato relevante que também deve ser considerado é que a expectativa de vida da população feminina também é maior em termos de Brasil (GOMES; NASCIMENTO; ARAÚJO, 2007). Tais afirmativas corroboram com os achados na pesquisa de opinião aqui realizada.

A faixa etária mais prevalente foi a de 70 a 79 anos, o que se encontra dentro da expectativa de vida do brasileiro divulgada pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia Estatística) no ano de 2012, que é de 74,9 anos. Observa-se, ainda, que para mulheres essa expectativa é de 78,3 anos, maior que a masculina, o que também pode justificar uma maior frequência de mulheres como entrevistadas (PORTAL G1, 2017). Enquanto que a renda de 1 a 2 salários mínimos encontradas para todos os entrevistados está dentro da média de aposentadorias pagas no Brasil pelo INSS.

Outro fato relevante é a boa frequência de entrevistados que se auto declararam negros, fato que era esperado, uma vez que a Bahia possui 8 das 10 cidades brasileira com o maior percentual de negros no Brasil, incluindo-se, no caso, que São Francisco do Conde é uma das cidades que também segue essa tendência (AGÊNCIA BRASIL, 2016).

Talvez o fato mais interessante seja perceber que o fato dos entrevistados não possuírem o conhecimento do que o Assistente Social realizava. Tal fato pode se dever a criação de pouco material bibliográfico por esses profissionais, bem como pela baixa divulgação da importância desses (CHUPEL, 2008).

Mesmo com o desconhecimento das atividades, a população se mostrou bem satisfeita com a atuação desses profissionais, pois grande parte dos entrevistados sabia quais os papéis e quando deveriam se repostar a tal. Além disso, a satisfação ao final do processo de acolhimento, bem como com todo o serviço disponibilizado demonstra que o profissional existe, o serviço parece funcionar, embora a população não conheça a real importância profissional dos Assistentes Sociais. Outro fato relevante é que mesmo com toda a satisfação, parece que o usuário não conhece bem quais os canais de reclamação e que os profissionais, em termos gerais, não os indicam de maneira satisfatória, muito embora deve se cultivar tais experiências, encarando que esses instrumentos servem para correção dos sistemas e dos serviços de saúde fornecidos, funcionando como importante ferramenta para os gestores de saúde.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observa-se a importância do profissional do Serviço Social, entretanto, a população desconhece a importância do Assistente social e não o observa peça fundamental para melhoria do atendimento, como no acolhimento, entretanto a divulgação do serviço realizado por esses profissionais bem como a utilização de pesquisas de opinião podem melhorar essa visão, além de fornecer informações importantes para os gestores do sistema de saúde.

REFERÊNCIAS

- CARVALHO, J. A. M. E RODRÍGUEZ-WONG, L. L. The changing age distribution of the Brazilian population in the first half of the 21st century. **Rep. Public Health**, 24(3):597-605, 2008.
- CHUPEL, C. P. E MIOTO, R. C. T. Acolhimento e Serviço Social: contribuição para a discussão das ações profissionais no campo da saúde. **Revista Serviço Social & Saúde**, v. IX, n. 10, p. 37-58, 2010;
- CHUPEL, C.P. UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Programa de Pós-Graduação em Serviço Social. **Acolhimento e Serviço Social: um estudo em hospitais estaduais da Grande Florianópolis. Florianópolis, SC, 2008.** 158 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio-Econômico. Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, 2008;
- FRANCO, T. B.; BUENO, W. S. E MERHY, E. E. O acolhimento e os processos de trabalho em saúde: o caso de Betim (MG). In: MERHY, E. E. et al. **O trabalho em saúde: olhando e experienciando o SUS no cotidiano.** São Paulo: HUCITEC, p. 37-54, 2003;
- GOMES, R.; NASCIMENTO, E. F. E ARAÚJO, F. C. Why do men use health services less than women? Explanations by men with low versus higher education. **Cad. Saúde Pública**, 23(3):565-574, 2007;
- LIMA-COSTA, M. F. F.; GUERRA, H. L; BARRETO, S. M. E GUIMARÃES, R. M. diagnosis of the Health Condition of the Elderly Population in Brazil: a study of mortality and admission in public hospitals. **Informe Epidemiológico do SUS**, 9(1): 23-41, 2000;
- LIMA MADS, RÜCKERT TR, SANTOS JLG, COLOMÉ ICS, Acosta AM. Atendimento aos usuários em situação de violência: concepções dos profissionais de unidades básicas de saúde. *Rev Gaúcha Enferm.*, Porto Alegre (RS) 2009 dez;30(4):625-32.
- MINAYO, M. C. S. O Desafio do Conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 8. ed. São Paulo: Hucitec, 2004.
- SCOARIS et al, **2008**; NUNES e DANTAS, 2009

Envelhecimento ativo: uma política de saúde / World Health Organization; tradução Suzana Gontijo. – Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, 2005. 60p.: il.