

Online Brazilian Journal of Nursing
E-ISSN: 1676-4285
objn@enf.uff.br
Universidade Federal Fluminense
Brasil

Silva Marcon, Sonia; Inocêncio Soares, Nataly Tsumura; Sassá, Anelise Helena
Percepção dos usuários sobre suas relações com os profissionais de saúde
Online Brazilian Journal of Nursing, vol. 6, núm. 0, 2007, pp. 66-74
Universidade Federal Fluminense
Rio de Janeiro, Brasil

Disponível em: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=361453973009

Como citar este artigo
Número completo
Mais artigos
Home da revista no Redalyc

Sistema de Informação Científica
Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe , Espanha e Portugal
Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

ISSN: 1676-4285



Percepção dos usuários sobre suas relações com os profissionais de saúde

Sonia Silva Marcon [1],
Nataly Tsumura Inocêncio Soares [1],
Anelise Helena Sassá [1]

[1] *Universidade Estadual de Maringá*

RESUMO

Estudo descritivo exploratório realizado junto a usuários do Serviço Público de Saúde de Maringá – PR, com o objetivo de identificar suas percepções sobre a relação com os profissionais de Saúde. Os dados foram coletados no Laboratório Municipal de Análises Clínicas, por meio de entrevista semi-estruturada gravada junto a quarenta informantes, no período de Março a Junho de 2006. Os resultados revelaram que os usuários percebem certo despreparo dos profissionais no atendimento humanitário e, em função disto, destacaram algumas alternativas que acreditam poder contribuir com a melhoria da qualidade dos serviços. Conclui-se que, para responder às expectativas dos usuários, é necessário que o profissional de saúde estabeleça uma comunicação acessível e uma relação mais confiável, levando em consideração o estilo de vida e a história do paciente.

Descritores: Serviços de Saúde, Relações Profissional-Paciente, Avaliação em Saúde.

Marcon SS, Soares NTI, Sassá AH. Users perception on their relationship with health professionals: an exploratory study. Percepção dos usuários sobre suas relações com os profissionais de saúde.Online braz j nurs [internet]. 2007 Jan [cited month day year]; 6 (0): 66-74. Available from: http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/3778

INTRODUÇÃO

Atualmente, a relação profissional "saúde--paciente" é o foco principal para a melhoria da qualidade dos serviços de saúde e desdobra-se em vários elementos, como a individualização da assistência, a humanização do atendimento, a comunicação entre os envolvidos, o sofrimento do paciente e o direito à informação.

A qualidade é vista, com freqüência, como aspecto central a ser considerado para a avaliação em saúde. E esta é constituída pela efetividade, eficiência, adequação e qualidade técnico-científica. Os benefícios dessa qualificação incluem a capacidade de transmitir maior confiança à clientela, maior segurança pessoal, além da aquisição de conteúdos teórico-práticos que melhorem a práxis.[1]

A opinião dos usuários, sobre a relação entre profissional de saúde-paciente, nos garante uma compreensão quanto à satisfação que o atendimento prestado é capaz de proporcionar.

Ao contrário do que acontece na mídia e nas agências de publicidade (que têm a opinião do público em alta conta), em nosso meio, a área da saúde, a satisfação expressa pelo usuário, geralmente, é vista com indiferença ou mesmo desconfiança.[2] Tais comportamentos - de ignorar o ponto de vista dos clientes/pacientes - tem como resultado a insatisfação do usuário/família, levando a um aumento nas denuncias e nos gastos com a saúde.

A interação com os profissionais de saúde pode, ou não, dependendo de sua qualidade, permitir aos usuários ampliar seu referencial de (se) cuidar na saúde e na doença.

Interfere neste processo a qualidade do vínculo entre serviços de saúde - representado por seus profissionais - e paciente. Esta, por sua vez, depende significativamente da existência de uma relação de confiança e respeito, que possibilite a promoção da interatividade entre profissional de saúde e indivíduo/família, levando em consideração suas opiniões e dificuldades e incentivando sua participação em todo processo de cuidar.

Criar vínculos implica ter relações tão próximas e tão claras, que nos sensibilizamos com todo sofrimento do outro, sentindo-se responsável pela vida e morte do paciente, o que possibilita uma intervenção nem burocrática, nem impessoal.

Para tanto, há a necessidade de que os profissionais de saúde entendam os significados e as diferentes formas de ver a saúde e a doença, e que, em seu agir, levem em consideração os significados culturais existentes em cada pessoa e acima de tudo, sejam coerentes com as necessidades individuais e familiares. Outro importante fator é romper com a tradição imposta pelo saber biomédico, onde o principal foco é a doença, deixando de lado a subjetividade do paciente, onde as pessoas são tratadas de maneira uniforme, a partir de suas doenças e não de suas diferenças.

É importante que o profissional de saúde assista o usuário de forma holística, desenvolvendo um conjunto de sentidos, respondendo de forma integral ao sofrimento do paciente que procura o serviço de saúde. A integralidade de um atendimento está presente no encontro, na conversa, na atitude do profissional que busca prudentemente reconhecer, para além das demandas explícitas, as necessidades dos cidadãos no que diz respeito à sua saúde.[3]

A este respeito, alguns relatos de Pedro KS, Marcon SS. Profile and life experience of informal caretakers of patients with chronic disease. profissionais da medicina, que passaram pela experiência de doença, são reveladores de como a formação médica é intensamente orientada para aspectos que se referem à anatomia, à fisiologia, à patologia, à clínica, desconsiderando a história da pessoa doente, o apoio moral e psicológico.[4]

Entende-se, assim, que abordar o paciente em sua totalidade, levando em conta seus aspectos peculiares e individualidades, e influenciando positivamente na redução de seu sofrimento, depende da capacidade do profissional de incluir em seus cuidados a história de vida e os valores desses indivíduos.

Portanto, para melhorar a qualidade da assistência à saúde é necessário que se desenvolva uma nova imagem profissional, responsável pela efetiva promoção da saúde, ao considerar o paciente não somente de um ponto de vista biológico, mas em sua integridade física, psíquica e social.

Diante do exposto, o objetivo do estudo foi identificar como os usuários percebem suas relações com os profissionais de saúde, destacando fatores que favoreçam ou dificultam esta interação.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo descritivo exploratório realizado no município de Maringá - PR. Os dados foram coletados no período de março a junho de 2006 junto a quarenta usuários do Serviço Público de Saúde do município.

A técnica para coleta de dados utilizada foi a entrevista semi-estruturada e gravada. Tal entrevista possui qualidade de enumerar, da forma mais abrangente possível, as questões que o pesquisador quer abordar no campo, a partir de hipóteses ou pressupostos advindos obviamente da definição do objeto da investigação.[5]

O instrumento utilizado na entrevista foi elaborado pelas acadêmicas, sob orientação da coordenadora do estudo, a partir dos objetivos propostos e foi submetido à avaliação aparente e de conteúdo por três docentes.

As entrevistas foram realizadas individualmente, enquanto os usuários aguardavam a chamada para o atendimento. Tiveram uma duração média de vinte minutos e foram gravadas para possibilitar uma maior agilidade e interação entre entrevistador e entrevistado.

Os procedimentos de análise e interpretação dos dados foram feitos à luz do referencial adotado. Para tanto, os dados quantitativos foram ordenados, classificados e interpretados a partir da estatística descritiva e os de natureza qualitativa foram submetidos à categorização inicial, ou seja, após uma leitura flutuante e atentiva, foram identificados os códigos e posteriormente, as categorias explicativas.

O desenvolvimento do estudo obedeceu aos preceitos disciplinados pela Resolução 196/96 do Mistério da Saúde. O projeto institucional ao qual este Projeto de Iniciação Científica estava vinculado foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual de Maringá (parecer nº 084/2006).

A solicitação de participação no estudo foi feita verbalmente e, nesta ocasião, foram informados os objetivos do estudo, o tipo de participação desejada e a duração provável da entrevista. Os que concordaram em participar, assinaram o termo de compromisso em duas vias. Para preservar a identidade dos entrevistados, as falas estão identificadas com pseudônimo e a idade do informante.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A maior parte dos entrevistados é do sexo feminino (57,5%), cursou até o ensino Fundamental (47,5%), possui renda familiar entre um a três salários mínimos (60%) e idade média de 40 anos(variando entre 17 e 75). Na maioria dos casos, o último atendimento em Serviço de Saúde foi realizado por médicos (87,5%), seguido de enfermeiros (7,5%), dentistas (2,5%) e psicólogos (2,5%).

Marcon SS, Soares NTI, Sassá AH. Users perception on their relationship with health professionals: an exploratory study. Percepção dos usuários sobre suas relações com os profissionais de saúde.Online braz j nurs [internet]. 2007 Jan [cited month day year]; 6 (0): 66-74. Available from: http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/3778

Um número significativo de usuários (41%) referiu ter gostado do atendimento recebido, enfatizando a tranqüilidade, o modo como foram tratados e informados quanto às intercorrências, a atenção recebida, a educação e a paciência do profissional.

> "Ah, eu achei que o médico foi, assim, foi muito educado comigo, explicando mais ou menos que eu tenho três cistos no ovário, pra mim ver o que eu tinha." (Raissa, 24 anos)

> "O atendimento dele (médico) é bom, é uma pessoa que é bastante paciente com a gente, não é uma pessoa que atende correndo sabe, o tempo que for necessário ele fica com a gente, então o atendimento foi bom." (Rubens, 37 anos)

> "Eu acho que na medida do possível são ótimos." (Margarida, 75 anos).

> "Fui levar minha neta pra consulta e eles tratam a criança muito bem." (Sueli, 44 anos)

Em contrapartida, uma pequena parte dos usuários (11%) relatou que alguns profissionais demonstram comportamentos impessoais, caracterizados por falta de atenção, frieza e rispidez no trato com as pessoas, deixando-os descontentes com os Serviços de Saúde. Os aspectos abordados ressaltam a necessidade de se utilizar, no cotidiano, atitudes terapêuticas, que se caracterizem pela demonstração de cortesia, interesse, bondade, empatia e calor humano por parte dos profissionais.[6]

> "...teve uma médica que atendeu a gente muito mal, ela é ginecologista, ... fomos no postinho e pegamos a doutora W, e ela chegou e só faltou expulsar a gente de lá de dentro, rasgou papel, humilhou funcionários, os funcionários fazem o que podem né. " (Roberto, 45 anos)

> "Normalmente as pessoas que atendem a gente é normal, só não gosto do ginecologista, porque ele é muito sem educação." (Andréia, 21 anos)

> "Olha! Eu acho o seguinte, não sei se eles que tem razão ou se os pacientes. Demora, falta de educação 'as vezes, a falta de atenção, não é todo mundo que ta disponível os horários, né! Então isso eu acho uma falta de respeito,... Eu acho que eles deveriam analisar as pessoas que não podem faltar naqueles horários, você perde consulta, você perde tratamento, por falta de ter desconsideramento." (Mariana, 50 anos)

Ao relatar suas experiências os usuários demonstram a situação em que são abordados durante os atendimentos, revelando que alguns profissionais da saúde não são capazes de "enxergar" o paciente em sua integridade, como um ser bio-psicossocial, desconsiderando seu modo de ver e experenciar a saúde e a doença.

Ao falarem sobre a compreensão durante os atendimentos, classificaram a linguagem utilizada pelo profissional como de fácil compreensão e, neste quesito, ressaltaram as orientações recebidas e o fato de terem tido suas dúvidas esclarecidas.

> "Ah, eu gostei foi quando eu perguntei e ela pode responder tudo o que eu sabia né. E tem algumas doutoras, alguns médicos que a gente pergunta e eles não tem como responder, aí ela não, aí eu perguntei, tudo o que eu perguntei ela respondeu certo." (Marina, 17 anos)

> "Ah, eles orientam, eles indicam conforme é, se a gente precisa procurar outro mais adequado, especialista no que a gente foi atrás." (Norma, 37 anos).

Entretanto, três dos entrevistados manifestaram-se um pouco revoltados, em função, principalmente, da forma como os profissionais se comunicam com os pacientes, haja visto que a informação deve ser transmitida de modo a facilitar o entendimento.

> "Muitos termos técnicos que poderiam ser resumidos em palavras mais simples (Cássio, 25 anos)

> "Dependendo dos termos que se usa fica meio boiando (Ricardo, 19 anos). ... o problema é a escrita deles..." (Rubens, 37 anos)

Como foi observado, na relação médico-paciente, há o comprometimento na comunicação quando se emprega apenas uma linguagem técnica. Para se ter uma idéia da importância da comunicação, neste tipo de relação, basta saber que, para alguns autores, não existe consentimento informado válido sem entendimento e compreensão do paciente e, portanto, não há autorização para a prática terapêutica proposta.[7]

Em geral, esses profissionais costumam influenciar a escolha dos serviços de saúde pelos usuários, mas isso não significa que têm o direito de lhes impor o tratamento a ser seguido. Ao contrário, o profissional deve esclarecer todas as dúvidas quanto à doença atual, as terapias disponíveis, seus efeitos colaterais e o provável prognóstico, possibilitando ao paciente refletir e analisar sobre o assunto, estabelecendo o que ele considera ser melhor em seu processo de viver, usufruindo, assim, de seu direito a escolha terapêutica.

É interessante observar que, hoje em dia, as pessoas têm acesso a muitas informações e em alguns casos a referência utilizada para gostar ou não do profissional é checando se ele tem conhecimento sobre o problema que motivou a procura.

Os usuários revelaram perceber que em suas relações com os profissionais de saúde, a despeito do fato de receberem um atendimento bom e de qualidade, alguns aspectos deixam a desejar, seja pela escassez de profissionais ou por seus comportamentos, seja pela demora para conseguir o atendimento (18% dos entrevistados).

Destacaram como pontos que dificultam o relacionamento com o profissional de saúde: a) o stress e a insatisfação decorrente da demora pelo atendimento (tempo na fila ou agendamento para longo prazo); b) o não cumprimento de horário previamente agendado; c) a curta duração das consultas, o que atribuem à defasagem entre o número de atendimentos realizados e o de profissionais disponíveis e d) a irresponsabilidade e despreparo por parte de alguns profissionais quanto ao foco da assistência.

> "Pra consulta é muito devagar, e quando você for precisar usar já não precisa mais, ou você paga por conta ou você já não está mais doente, porque demora demais no atendimento." (Vanessa, 22 anos)

Marcon SS, Soares NTI, Sassá AH. Users perception on their relationship with health professionals: an exploratory study. Percepção dos usuários sobre suas relações com os profissionais de saúde.Online braz j nurs [internet]. 2007 Jan [cited month day year]; 6 (0): 66-74. Available from: http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/3778

"É justamente o descaso do atendimento, tem que ficar muito tempo na fila, quer dizer, já vai te estressando, você mal chega e já começa a estressar. Aí quando você consegue chegar no médico, as vezes você é mal atendido, as vezes não, daí o atendimento é rápido, te tratam como um verdadeiro gado, é uma coisa meio jogada." (Marcos, 29 anos)

A insatisfação com a dificuldade de acesso pode afetar a impressão geral quanto à qualidade do atendimento, o que, por sua vez, interfere no relacionamento com os profissionais de saúde. Isto já tem sido apontado na literatura, uma vez que os aspectos organizacionais, como a alta rotatividade dos médicos, a falta de estruturas físicas adequadas, os problemas na organização dos serviços foram referidos como afetando a relação entre paciente e profissional de saúde, tanto quanto os fatores culturais e sociais.[8]

Boa parte dos usuários (27%) considera que os profissionais aos quais se dirigiram estavam preparados para prestar a assistência de que precisavam; alguns, no entanto, destacaram que nem todos colocavam em prática o que sabiam.

"Eu acho que hoje o pessoal que estuda a parte de saúde estão se preparando bem mais, porque antes era uma elite, né. Hoje não, hoje você conhece, não só médico, mas também enfermeiros e outros doutores que estão se especializando." (Francieli, 26 anos)

"Se não podemos confiar no profissional, numa pessoa que estudou para isso, vamos confiar em quê? Chá e ervas? Tem seus efeitos, mas não são cientificamente comprovados." (Michel, 25 anos)

"Preparados estão, basta eles quererem praticar esse bom atendimento." (Michel, 25 anos)

Alguns usuários revelaram sentir-se subestimados psicológico, social e culturalmente quanto às questões relacionadas com a saúde e a doença, o que nos leva a inferir que existe uma relação assimétrica entre profissionais de saúde e pacientes que não se colocam no mesmo plano, especialmente em decorrência do fato de que o profissional deter um corpo de conhecimento do qual o paciente geralmente é excluído.[9] Esta exclusão é percebida e rechaçada pelos usuários que clamam pelo uso de uma linguagem que todos possam compreender.

"Defasado, muito defasado. Porque é muito mais fácil de você fazer um atendimento de boa qualidade, respeitando os seres humanos, falando de forma simples, clara e objetiva, para que todo ser humano entenda, não existe um ser humano burro, existe uma pessoa que às vezes é mal informada. E isso não está acontecendo." (Michel, 25 anos)

"É problemático, eu acho que é muito rápido. Tipo assim, não tratam nosso problema mais individualmente, é geral, então o atendimento é na base de cinco minutos, tchau, vai embora, e acabou." (Marcos, 29 anos).

Aliás, o agir como elo de ligação entre a comunidade e o sistema de saúde, aproximando

realidades distintas e mundos diferentes, deve constituir o centro do trabalho e do envolvimento dos profissionais de saúde.[1]

Este aspecto é muito importante, pois os usuários enxergam os profissionais de saúde como uma referência para questões relacionadas a saúde e doença, além de reconhecerem a relevância dos mesmos na adoção de cuidados que favorecem a qualidade de seu viver.

> "Para gente que é economicamente fraco, economicamente pequenos, tem que ter profissional de saúde que orienta a gente, são pessoas instruídas pra isso, né. E é complicado você se auto-medicar, não tem como né, você tem que ter a orientação do profissional. Então isso ai é muito importante na vida da gente." (Rubens, 37 anos)

> "Ah, é importante porque às vezes a gente vai fazer alguma coisa a gente não sabe, tendo uma pessoa do lado que já tem como orientar a gente é melhor, porque a gente precisa fazer alguma coisa e não sabe ai tendo alguém do lado falando assim "ah, é desse jeito" é bem melhor, aí a gente não erra, porque eles são profissionais e eles devem saber o método mais certo de realizar." (Marina, 17 anos)

Como propostas de melhoria, os entrevistados referiram a necessidade de maior investimento por parte do governo no setor saúde; aumento do número de profissionais; melhor qualificação e melhoria no salário dos mesmos, pois acreditam que estes aspectos podem desencadear maior interesse e compromisso por parte dos profissionais; e principalmente minimizar o tempo de espera do paciente pelos serviços, resultando em um atendimento mais humanizado, menos estressante e, portanto, mais satisfatório.

> "Seria interessante que tivessem mais profissionais à disposição pra que pudesse estar acelerando esse processo de atendimento, enfim porque eles não conseguem se desdobrar e fazer mais que aquilo que estão fazendo." (Bene, 41 anos).

> "...os profissionais estão mais ou menos preparados, né! É porque eles ganham pouco, então eles não atendem tão bem quanto no particular." (Flávia, 75 anos)

> "Eu acho que os profissionais estão razoavelmente preparados, porque eles precisam de uma maior especialização. Eles só tem o conhecimento básico." (Tadeu, 25 anos).

Os pacientes normalmente oferecem sugestões com vistas à melhoria do serviço, especialmente no que se refere à demora para conseguir o atendimento e para superar os obstáculos no acesso aos serviços ofertados nos diferentes níveis de assistência.[2]

CONCLUSÃO

Atualmente, urge a necessidade de repensar as práticas de saúde como estratégia para se alcançar uma melhor qualidade nos serviços de assistência à saúde e por cosneguinte, maior satisfação do usuário com os serviços recebidos. Comungamos da idéia de que esta melhoria pas-

Marcon SS, Soares NTI, Sassá AH. Users perception on their relationship with health professionals: an exploratory study. Percepção dos usuários sobre suas relações com os profissionais de saúde.Online braz j nurs [internet]. 2007 Jan [cited month day year]; 6 (0): 66-74. Available from: http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/3778

sa por uma maior individualização nas relações entre paciente e profissionais de saúde.

Para garantir uma melhor qualidade na relação, é necessário que se desenvolva uma comunicação mais aberta e confiável entre profissional de saúde e paciente. É importante que os profissionais incorporem em seus cuidados a percepção do paciente acerca de sua doença, não se embasando somente no modelo clínico, e acima de tudo, que apresentem sensibilidade para conhecer a realidade do paciente, ouvir suas queixas e com ele encontrar estratégias que facilitem sua adaptação ao estilo de vida imposto pela doença e seu tratamento.

Entre os aspectos que traduzem de forma mais contundente a insatisfação dos pacientes e das famílias com os Serviços de Saúde, estão os problemas comunicacionais, representados pela frieza e pela rispidez com que os usuários, algumas vezes, são tratados por alguns profissionais. Este tipo de comportamento dificulta e, às vezes, inviabiliza uma aproximação/interação entre profissionais e usuários e, se isto não ocorre, a assistência pode não atender as expectativas de quem a procurou.

As propostas de melhoria apresentadas pelos usuários estão relacionadas, em sua maior parte, aos aspectos organizacionais do Serviço, como o investimento dos Governos no setor Saúde em geral, melhores salários aos profissionais gerando um maior interesse para atuar no Setor Público, aumento do número dos mesmos a fim de agilizar o atendimento, e melhor treinamento e qualificação destes, proporcionando um serviço de melhor qualidade.

Para o usuário, a relação com os profissionais de saúde é permeada pela percepção sobre a qualidade do atendimento e o resultado alcançado, pois valorizam aspectos como atenção, respeito, compromisso e preocupação em solucionar seus problemas de saúde. Para isso, é necessário que os profissionais de saúde tenham em mente o papel de agente transformador, assegurando o apoio, não somente relacionado à saúde e doença do indivíduo, mas também a um apoio psicossocial, estabelecendo relações de troca e confiança, e possibilitando a interação e o compromisso efetivo entre usuários e equipe de saúde.

REFERÊNCIAS

1. Zanchetta MS, Leite LC, Perreault M, Lefevre M. Education and professional strengthening of the community health agent - an ethnography study. Online Braz J Nurs [online] 2004; 4(3) . [Acesso em 2 006 ago. 2]. Disponível em; http://www.uff.br/objnursing/viewarticle.php?id=74&layout=html
2. Kloetzel K, Bertoni AM, Irazoqui MC, Campos VPG. Controle de qualidade em atenção primária à saúde - A satisfação do usuário. Cad Saúde Pública 1998; 14 (3): 263-68.
3. Gomes MCPA, Pinheiro R. Acolhimento e vínculo: práticas de integralidade na gestão do cuidado em saúde em grandes centros urbanos. Interface: Comum. Saúde, Educ. 2005; 9 (17): 287-301.
4. Caprara A; Franco ALS. A relação paciente-médico: para uma humanização da prática médica. Cad Saúde Pública 1999; 15 (3): 647-54.
5. Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: Hucitec; 1999.
6. Motta IS. A relação interpessoal entre profissionais de saúde e a mulher em abortamento incompleto: "o olhar da mulher". Manaus; 2005.
7. Marchi MM, Sztajn R. Autonomia e heteronomia na relação entre profissional de saúde e usuário dos serviços de saúde. 1997 [Cited Ago 12 2006]. Available from:http://www.portalmedico.org.br.
8. Caprara A, Rodrigues J. A relação assimétrica médico-paciente: repensando o vínculo terapêutica. Ciênc. Saúde Colet. 2004; 9 (1): 139-46.
9. Arrow K. Uncertainty and the welare economics of medical care. Am Econ Rev. 1963; 53; 941-73.

Apoio financeiro à pesquisa: CNPq

Contribuição dos autores:

-Concepção e desenho: 1

-Análise e interpretação: 1, 2 e 3

-Escrita do artigo: 1, 2 e 3

-Revisão crítica do artigo: 1

-Aprovação final do artigo: 1

-Colheita de dados: 2 e 3

-Provisão de pacientes, materiais ou recursos: 1

-Expertise em Estatística:

-Obtenção de suporte financeiro: 1

-Pesquisa bibliográfica: 1, 2 e 3

-Suporte administrativo, logístico e técnico:

Recebido: 1/11/2006
Revisado: 8/12/2006
Aprovado: 17/12/2006