

# O DIREITO DE ACESSO À SAÚDE E O GOVERNO ELETRÔNICO: UMA AVALIAÇÃO DOS PORTAIS DAS SECRETÁRIAS DE SAÚDE DAS MAIORES CIDADES DA REGIÃO SUL

*Guilherme Trevisan Locatelli*<sup>1</sup>

*Aires José Rover*<sup>2</sup>

**Resumo:** O direito de acesso à saúde é constitucionalmente garantido a todos os cidadãos brasileiros. No paradigma da chamada sociedade da informação, cabe ao estado modernizar cada vez mais as ferramentas utilizadas na prestação dos serviços de saúde pública, entre eles a distribuição de medicamentos, a vigilância sanitária e os serviços de atendimento médico. O presente estudo teve por objetivo realizar uma avaliação da utilidade e acessibilidade dos portais das Secretarias de Saúde das dez maiores cidades de cada estado da Região Sul do país, com o apoio da métrica Lefis. Os resultados demonstram que ainda há muito a ser aprimorado para que seja efetivada a garantia de um amplo acesso aos meios de efetivação do direito à saúde por via do Governo Eletrônico, podendo-se observar um grande contraste entre portais exemplares e portais deficitários ao longo da avaliação.

**Palavras-chave:** Governo Eletrônico; Avaliação de portais; Secretarias de saúde; Acesso à Saúde; Métrica Lefis.

<sup>1</sup> Universidade Federal de Santa Catarina. Aluno da disciplina de Direito da Informática

<sup>2</sup> Universidade Federal de Santa Catarina. Doutorado em Direito. Professor na Graduação das disciplinas de Informática Jurídica, Projetos de Pesquisa em Direito e Direito da Informática.

## 1. Introdução

O programa de implantação do Governo Eletrônico no Brasil se deu através da criação, no ano 2000, do Grupo de Trabalho Interministerial, cuja função seria a de examinar e propor políticas e normas relacionadas com as novas formas de interação eletrônica. Tal programa surgiu para atender a crescente necessidade de uma comunicação mais rápida e eficiente entre Estado e sociedade.

A internet passa a ser, então, não apenas um campo inexplorado e restrito a propagandas e notícias, mas sim um instrumento de efetivação de direitos individuais e sociais, através da prestação de informações e serviços essenciais por parte dos órgãos governamentais.

Nesta esteira surgem os sites dos municípios e de suas respectivas secretarias, buscando melhorar a comunicação e a prestação de serviços à população. Com a implementação de um governo eletrônico, a população tende a ter cada vez mais acesso aos serviços que tem a municipalidade o dever de prestar, entre eles o direito constitucional do acesso à saúde, fator em análise nesta avaliação.

Portanto, não vale apenas a intenção dos municípios quando se fala em Governo Eletrônico. Deve o portal fornecer informações úteis, atualizadas e completas, garantindo efetivamente o alcance pelos cidadãos dos serviços prestados pela prefeitura, independentemente de suas capacidades no âmbito da informática.

Com o apoio da métrica Lefis, ressaltando-se algumas adaptações, este artigo busca fazer uma avaliação dos portais referentes às Secretarias de Saúde dos dez maiores municípios de cada estado da Região Sul do Brasil. São eles:

- Porto Alegre, Caxias do Sul, Pelotas, Canoas, Santa Maria, Gravataí, Viamão, Novo Hamburgo, Rio Grande e São Leopoldo, no Rio Grande do Sul.
- Joinville, Florianópolis, Blumenau, São José, Criciúma, Chapecó, Itajaí, Lages Jaraguá do Sul e Palhoça, em Santa Catarina.
- Curitiba, Londrina, Maringá, Ponta Grossa, Cascavel, São José dos Pinhais, Foz do Iguaçu, Colombo, Guarapuava e Paranaguá, no Paraná.

Na seção 2, a seguir, será feita uma exposição acerca do direito de acesso à saúde. Na seção 3, haverá a explicação da metodologia de avaliação utilizada para a análise dos portais e o porquê de sua escolha.

Após, nas seções 4 e 5 será apresentada uma síntese dos resultados colhidos, acompanhada de comentários acerca das deficiências e sucessos encontrados durante o desenvolvimento da avaliação. Enfim, na seção 6 serão expostas as conclusões e proposições extraídas da análise, tendo sempre em vista a concretização do direito de acesso à saúde.

## 2. O Direito Constitucional de Acesso à Saúde

Sobre o direito à saúde, dispõe a Constituição Federal em seu artigo 6º:

“São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição.”

É um comum engano analisar esta garantia, consagrada como social pela constituição, sem perceber o seu real alcance. Não se trata somente de um dever de prestação de serviços médicos por parte do governo, mas sim um direito do cidadão à prestação de assistência farmacêutica, à existência de um serviço atuante de vigilância sanitária à sua disposição, enfim, um direito de ter o estado atuando de todas as maneiras para garantir a incolumidade de seus cidadãos.

Além disso, não basta apenas a existência destes serviços, eles devem estar acessíveis à população. Tanto é que, em seu artigo 196, explicitou a Carta Magna acerca do direito ao acesso à saúde.

“A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.”

Há, portanto, o dever da União, Estados e Municípios de garantir o acesso “universal e igualitário” aos serviços prestados. Não basta que haja uma estrutura de saúde à disposição da sociedade, ela deve ser alcançada por quem necessitar, independentemente de classe social, limitação ou idade.

Entretanto, com o constante aumento de população nos municípios, a tradicional sistemática de prestação de serviços de saúde tem levado ao caos. A exigência da presença física nos postos de saúde e clínicas, mesmo que apenas para solicitar consultas e medicamentos, acaba por obrigar aqueles que mais necessitam de repouso, os idosos e enfermos, a enfrentar enormes filas e burocracia.

É neste panorama em que o Governo Eletrônico ganha importância. Com os avanços tecnológicos recentes, além da crescente inclusão digital, não há necessidade de submeter os cidadãos a horas de espera e desconforto para que haja o acesso à saúde. São dois os âmbitos em que os portais das Secretarias de Saúde podem contribuir para efetivação deste acesso: prestando informações e serviços online.

A prestação de informações é essencial para que o cidadão alcance os serviços de saúde prestados pelo governo. Quando bem informada, a população consegue buscar os serviços com mais facilidade, alcançando a satisfação de suas necessidades.

O ápice do acesso à saúde no através do Governo Eletrônico seria, entretanto, a total informatização dos serviços. O agendamento de consultas, a solicitação de medicamentos, o acionamento da vigilância sanitária e outros serviços são perfeitamente informatizáveis com a tecnologia disponível atualmente, bastando interesse e investimento do governo local.

Uma informatização da prestação de serviços pelo governo não é apenas um luxo concedido à população, e sim uma necessidade que surge com a crescente das cidades e de suas populações. Não há garantia à saúde quando o acesso aos serviços prestados é precário e penoso.

### 3. A metodologia utilizada na avaliação

Para medir-se a facilidade de uso, a relevância e efetividade dos sites eleitos e, então, desenvolver este artigo, o método de análise escolhido foi o quantitativo e qualitativo, vez que tal escolha vem ao encontro do perfil da pesquisa, cujo objetivo proposto é o de avaliar a estrutura dos portais das Secretarias de Saúde selecionadas no que tange à sua usabilidade, analisando-se os serviços e informações prestadas aos usuários do sistema municipal de saúde.

Cada uma das trinta secretarias foi avaliada através de algumas das principais questões propostas pelo projeto mundial International Electronic Government Observatory. Desenvolvido no âmbito da Rede Lefis (Legal Framework for the Information Society), projeto que é coordenado pelo Professor da Universidade de Zaragoza, Dr. Fernando Galindo Ayuda.

Além destas questões propostas, foram inseridas outras mais específicas, relacionadas à utilidade do portal para os usuários do serviço de saúde. Tais perguntas têm por objetivo aferir a existência qualidade das informações e serviços prestados através do portal.

A opção pela utilização de algumas das questões propostas na métrica Lefis se deu pelo motivo de que tal rede tem por objetivo identificar em portais governamentais, com base nas informações e serviços disponíveis, se são atendidos os critérios de acessibilidade e usabilidade e se há real possibilidade de interação com o usuário e a instituição, através do portal visitado.

Parece ser, portanto, o método Lefis adequado para avaliação do objeto desta pesquisa (o acesso à saúde através dos portais das secretarias municipais), pois, além de avaliar o funcionamento destes sites, possibilita a análise dos elementos fundamentais a uma efetivação dos objetivos do Governo Eletrônico.

Assim, utilizando-se deste método e de questões próprias, foram elaboradas 24 questões, divididas em quatro dimensões principais: organização, conteúdo, política de desenvolvimento das aplicações e especificidades, sendo as três primeiras compostas por questões da métrica Lefis.

Foram os questionamentos:

DIMENSÃO	PERGUNTAS	POSSÍVEIS RESPOSTAS
ORGANIZAÇÃO	De que forma os usuários podem obter informações pelo site?	a) Não se oferece informação b) É oferecida informação de caráter geral na web c) Os usuários podem solicitar informações que são remetidas por correio normal d) Os usuários podem solicitar

		<p>informações que receberão por correio eletrônico</p> <p>e) Os usuários podem solicitar informações que são disponibilizadas online</p> <p>f) A página web indica o prazo em que a resposta será dada</p>
	De que forma os usuários podem obter e enviar formulários?	<p>a) Download diretamente pelo site</p> <p>b) Via e-mail</p> <p>c) Não existe esta possibilidade</p>
CONTEÚDO	A página web indica a sua data de criação?	<p>a) Sim</p> <p>b) Não</p>
	A página web indica a data de sua última modificação?	<p>a) Sim</p> <p>b) Não</p>
	A informação está atualizada?	<p>a) Sim</p> <p>b) Não</p>
	Todas as páginas estão identificadas com o nome da instituição e o departamento responsável?	<p>a) Sim</p> <p>b) Não</p>
	Todas as páginas oferecem informação de contato?	<p>a) Sim</p> <p>b) Não</p>
	As páginas estão disponíveis em quais idiomas?	<p>a) Inglês</p> <p>b) Espanhol</p> <p>c) Português</p> <p>d) Outro</p>
	É oferecido aos usuários um questionário de satisfação?	<p>a) Sim</p> <p>b) Não</p>
	É oferecido um formulário para sugestões, queixas ou	<p>a) Sim</p> <p>b) Não</p>

	perguntas?	
POLÍTICA DE DESENVOLVIMENTO DAS APLICAÇÕES	É informada a política de proteção de dados e ou privacidade?	a) Sim b) Não
	Estão claras as regras e ou os padrões de segurança informática que estão sendo utilizados?	a) Sim b) Não
	Existem regras para a solução de conflitos entre usuários e a instituição visitada?	a) Sim b) Não
ESPECIFICIDADES	O município possui pagina de internet exclusiva para a secretaria de saúde?	a) Sim b) Não
	Estão disponíveis na internet editais e portarias referentes à saúde no município?	a) Sim b) Não c)
	Estão disponíveis informações sobre programas de saúde no município?	a) Sim b) Não
	Há informações sobre a estrutura da saúde do município?	a) Sim b) Não
	Estão disponíveis informações sobre a vigilância sanitária?	a) Sim b) Não
	É possível fazer contato com a vigilância sanitária através do site ou e-mail	a) Sim b) Não
	Estão disponíveis informações sobre assistência farmacêutica do município?	a) Sim b) Não
	É possível solicitar medicamentos via	a) Sim

	internet?	b) Não
	É possível fazer contato com a secretaria de saúde via site ou e-mail?	a) Sim b) Não
	É possível agendar consultas online?	a) Sim b) Não
	Há informações sobre como marcar consultas no município?	a) Sim b) Não

Exposta a estrutura da pesquisa, seguimos ao resultado da aplicação destas.

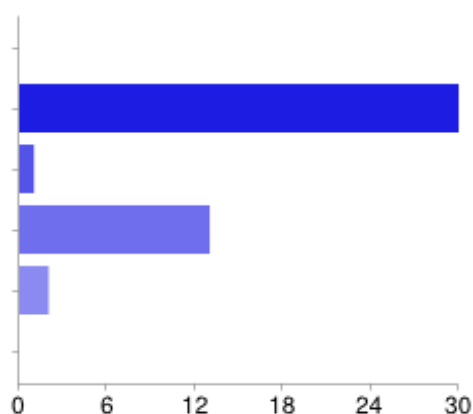
#### 4. Aplicação dos questionários e descrição dos dados coletados

A aplicação dos questionários foi realizada pelo acadêmico da disciplina, no período entre outubro e dezembro do ano de 2012, tendo sido duplamente conferidos os dados antes da confecção dos artigos.

Os resultados aferidos encontram-se abaixo, sendo indicados o número de respostas obtidas em determinada alternativa, seguido de sua porcentagem em relação ao geral, além de contarem com demonstração gráfica auxiliar.

##### • Organização

1- De que forma os usuários podem obter informações pelo site?

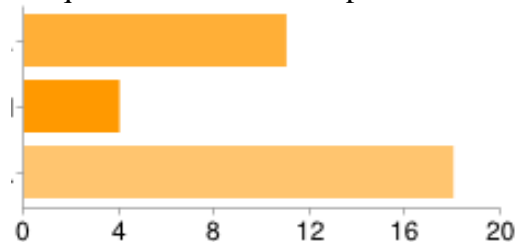


Não se oferece informação	(0) 0%
É oferecida informação de caráter geral na web	(30) 100%
Os usuários podem solicitar informações que são remetidas por correio normal	(1) 3%
Os usuários podem solicitar informações que receberão por correio eletrônico	(13) 43%
Os usuários podem solicitar informações que são disponibilizadas online	(2) 7%

A página web indica o prazo em que a resposta será dada

(0) 0%

2- De que forma os usuários podem obter e enviar formulários?



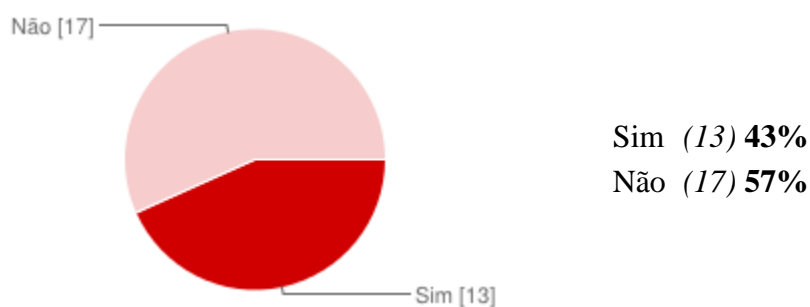
Download diretamente pelo site (11) 37%

Via e-mail (4) 13%

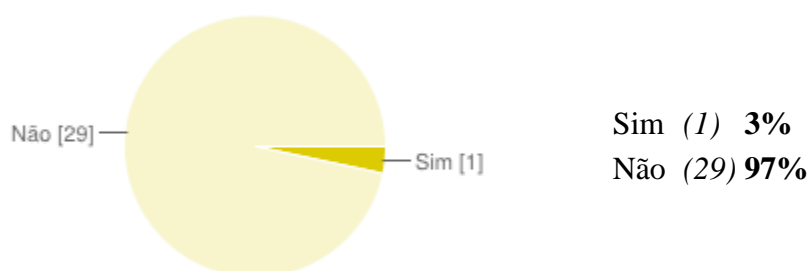
Não existe esta possibilidade (18) 60%

### • Conteúdos

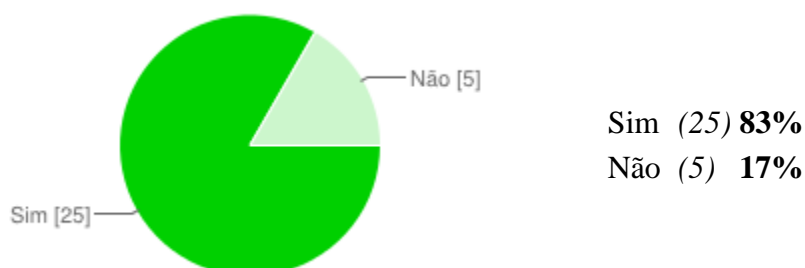
3- A página web indica a sua data de criação?



4- A página web indica a data de sua última modificação?

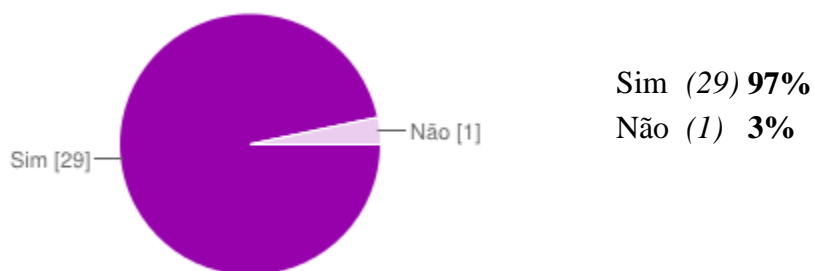


5- A informação está atualizada?

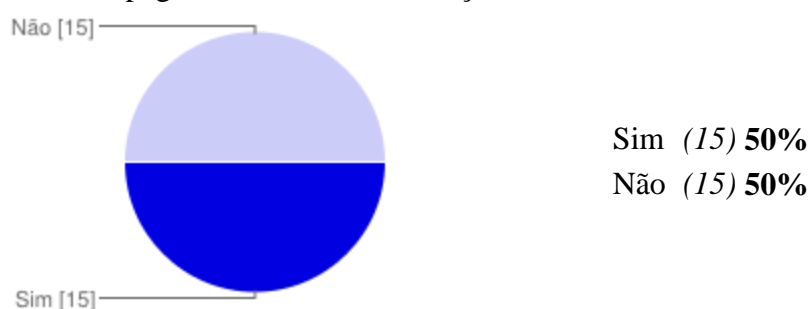




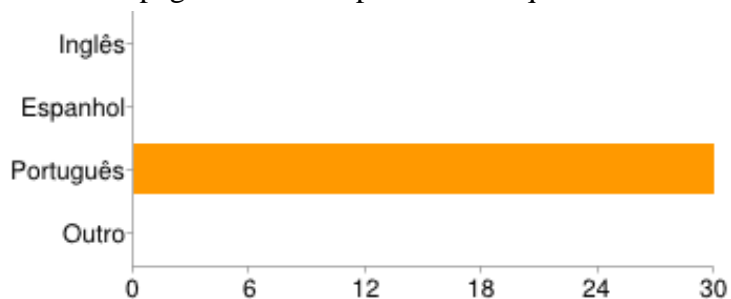
6- Todas as páginas estão identificadas com o nome da instituição e o departamento responsável?



7- Todas as páginas oferecem informação de contato?

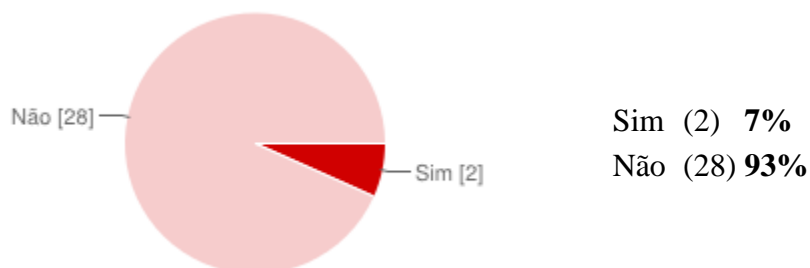


8- As páginas estão disponíveis em quais idiomas?

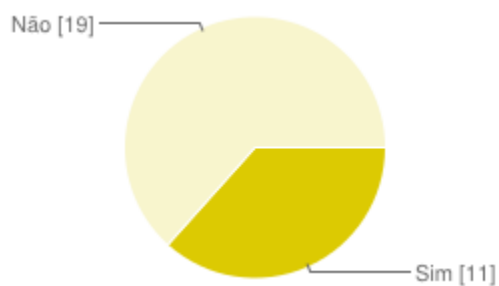


Inglês (0) 0%  
Espanhol (0) 0%  
Português (30) 100%  
Outro (0) 0%

9- É oferecido aos usuários um questionário de satisfação?



10- É oferecido um formulário para sugestões, queixas ou perguntas?

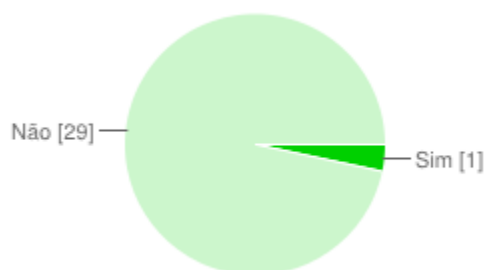


Sim (11) **37%**

Não (19) **63%**

• **Políticas de desenvolvimento das aplicações**

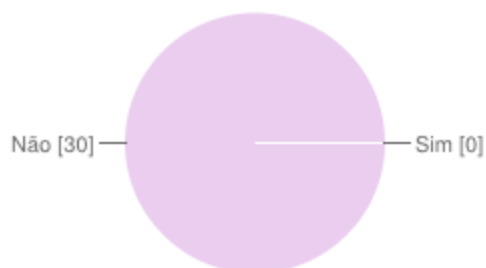
11- É informada a política de proteção de dados e ou privacidade?



Sim (1) **3%**

Não (29) **97%**

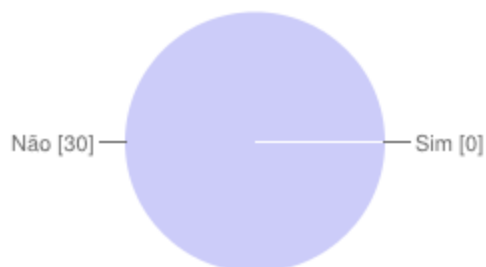
12- Estão claras as regras e ou os padrões de segurança informática que estão sendo utilizados?



Sim (0) **0%**

Não (30) **100%**

13- Existem regras para a solução de conflitos entre usuários e a instituição visitada?

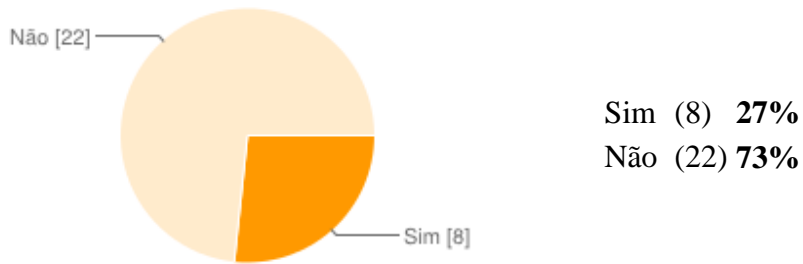


Sim (0) **0%**

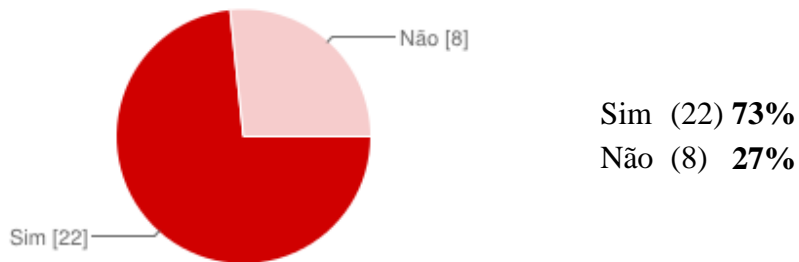
Não (30) **100%**

- **Especificidades**

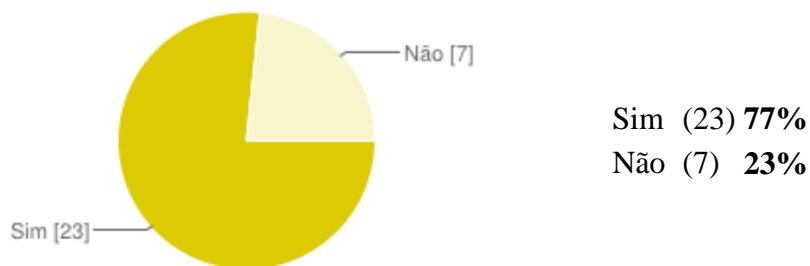
14- O município possui pagina de internet exclusiva para a secretaria de saúde?



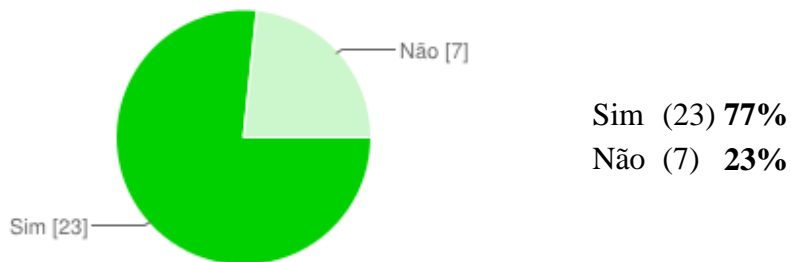
15- Estão disponíveis na internet editais e portarias referentes à saúde no município?



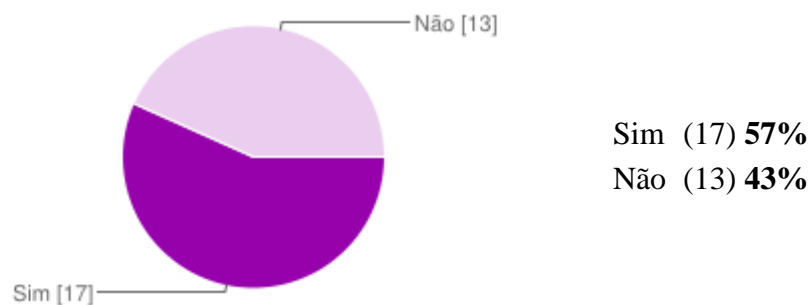
16- Estão disponíveis informações sobre programas de saúde no município?



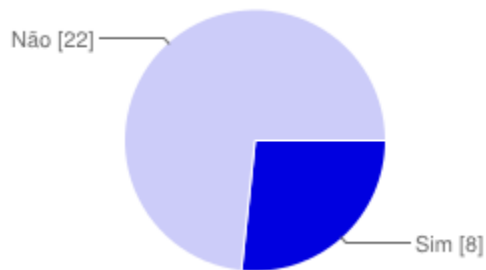
17- Há informações sobre a estrutura da saúde do município?



18- Estão disponíveis informações sobre a vigilância sanitária?

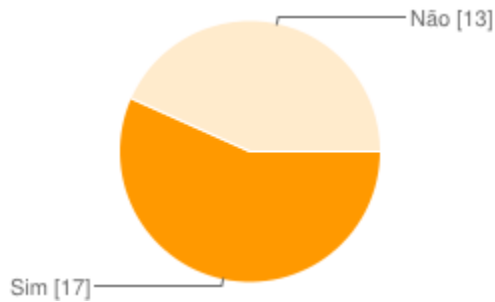


19- É possível fazer contato com a vigilância sanitária através do site ou e-mail



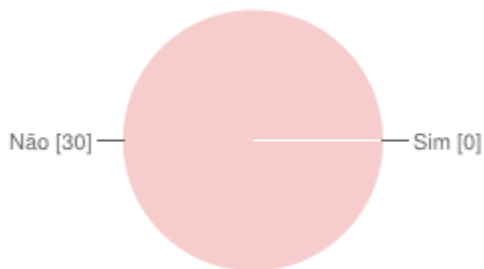
Sim (8) **27%**  
Não (22) **73%**

20- Estão disponíveis informações sobre assistência farmacêutica do município?



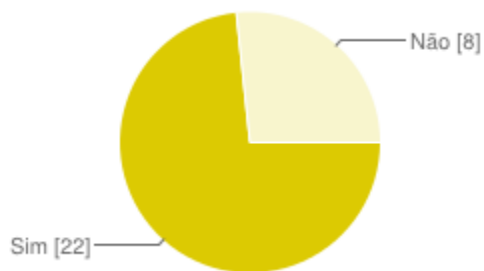
Sim (17) **57%**  
Não (13) **43%**

21- É possível solicitar medicamentos via internet?



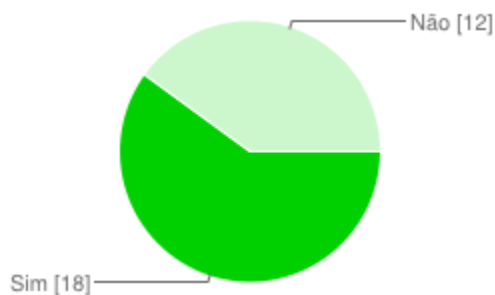
Sim (0) **0%**  
Não (30) **100%**

22- É possível fazer contato com a secretaria de saúde via site ou e-mail?



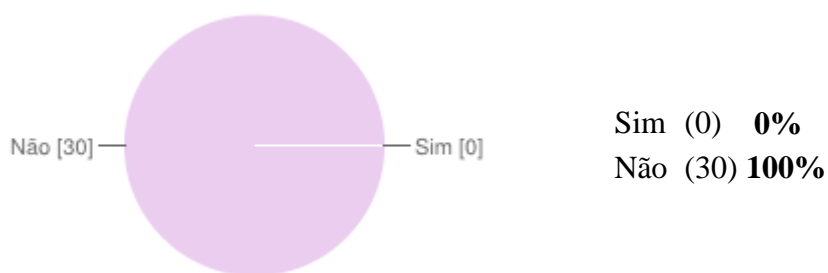
Sim (22) **73%**  
Não (8) **27%**

23- Há informações sobre como marcar consultas no município?



Sim (18) **60%**  
Não (12) **40%**

24- É possível agendar consultas online?



## 5. Análise e síntese dos resultados

Analisando a primeira parte, relativa à organização, pôde-se notar que todos os sites possuíam informações gerais sobre a respectiva Secretaria de Saúde, como endereço, telefone para contato, horários de funcionamento. Não houve secretaria sem pelo menos uma seção no site da prefeitura, atestando sua existência e fornecendo informações de caráter geral. Em relação ao envio de formulários, dezoito secretarias (60% dos casos) não possuíam tal função em seus portais. Trata-se de um resultado nada satisfatório, visto que tal limitação cerceia o fácil acesso do cidadão a serviços que necessitam de cadastros, obrigando-o a comparecer pessoalmente nos órgãos competentes.

Quanto ao conteúdo, uma parte das páginas deixou a desejar. Dezesete delas (57%) não indicavam o momento em que foram criadas e apenas uma indicava a data de sua última modificação, gerando insegurança ao usuário quanto à atualidade das informações apresentadas. Entretanto, após análise mais aprofundada, notou-se que em vinte e cinco dos sites (83% dos casos) as informações haviam sido atualizadas. Considerou-se atualizado o site que tivessem sofrido alterações pelo menos nos dois meses anteriores à pesquisa e que contivessem editais e portarias referentes ao ano de 2012.

Outro ponto positivo foi relativo à identificação das páginas da secretaria. Com exceção da Secretaria Municipal de Saúde de Jaraguá do Sul, que possui apenas informações espalhadas pelo site da Prefeitura Municipal, todas as outras (97%) possuíam páginas bem identificadas. Todavia, metade delas (50%) não possuía informações de contato em todas as páginas, submetendo aquele que necessitarem de comunicação com o órgão a uma caça de informações pelas diversas seções do site.

Todas as páginas pesquisadas estavam disponíveis apenas na língua portuguesa. Tal fato pode até ser tolerado nas cidades menores e mais interioranas, contudo, tratando-se de municípios como Porto Alegre e Curitiba, com gigantescos polos industriais e tecnológicos ao seu redor, e Florianópolis, que tem como uma das principais fontes de renda o turismo, é inaceitável um site de qualquer órgão governamental que não esteja, no mínimo, disponível em inglês. Tal atraso não se homogeneiza com o advento do fenômeno da globalização, cada vez mais presente nos tempos atuais.

Parece haver também certo desinteresse em obter a satisfação dos usuários na utilização dos portais das Secretarias de Saúde. Apenas duas das pesquisadas (7%) – as de Florianópolis e Joinville – possuíam questionários de satisfação. Além disso, dezenove delas (63%) sequer disponibilizavam no portal um formulário para queixas e perguntas, ou uma seção “fale conosco”. Perdem grandes oportunidades as secretarias com tal omissão, visto que as opiniões e queixas dos usuários ajudariam significativamente a melhorar os serviços e informações prestados.

Quanto às políticas de desenvolvimento das aplicações, os portais das secretarias deixaram muito a desejar. Nenhum deles dispôs sobre regras de solução de conflitos entre usuário e instituição e nenhum deixou claro quais os padrões de segurança da informática que estavam sendo utilizados. Ainda, apenas a Secretaria de Saúde de Curitiba, uma em 30, informou em seu portal a política de proteção de dados e privacidade utilizada. Em um aparente misto de desorganização com desinteresse pela modernização foram omitidos estes dados, essenciais para a construção de um governo eletrônico mais eficiente.

Na parte relativa às especificidades, constatou-se que apenas oito das trinta secretarias analisadas (27%) possuíam domínio próprio do órgão. Além de garantir uma independência maior, a utilização de uma página exclusiva da entidade pode contribuir para uma melhor organização das informações, auxiliando o usuário.

O ponto positivo desta sessão foi o constatado em relação às informações prestadas. Em vinte e três das páginas pesquisadas (77%) foram encontradas informações referentes à estrutura e programas de saúde dos municípios. Além disso, vinte e duas das secretarias (73%) disponibilizavam editais e portarias referentes à saúde em seus portais. Este tipo de disponibilização facilita a vida dos cidadãos, não sendo mais estes submetidos a esperas em telefone ou filas, tendo os dados de que necessita em apenas um clique. No âmbito da garantia do acesso à saúde, um cidadão bem informado é um cidadão com grandes chances de ser atendido de maneira eficaz pelo sistema de saúde.

Em relação à vigilância sanitária, serviço essencial de prevenção de danos à saúde pública, nota-se uma boa tendência entre os sites analisados. Dezesete deles (57%) já disponibilizavam informações de contato e sobre o funcionamento deste órgão. Entretanto, na contramão de uma agilidade cada vez maior nas comunicações, apenas em oito dos municípios (27%) foi possível obter e-mail ou área do site para contato exclusivo da Vigilância Sanitária.

No tocante à assistência farmacêutica, suporte prestado pelo município àqueles que não podem bancar medicamentos para tratamento próprio, dezessete secretarias de saúde (57%) surpreenderam positivamente ao disponibilizar em seus portais informações relativas à assistência. Todavia, é preocupante que quase a metade, ou seja, treze secretarias (43%), não fornecem informações suficientes online, dificultando o acesso a dados importantes, como listas de medicamentos fornecidos, aos carentes de ajuda médica. Ressalta-se também que em nenhum dos portais é possível solicitar medicamentos via internet.

Analisando-se o disposto em relação à solicitação e marcação de consultas médicas no município, doze secretarias (40% do total) decepcionaram ao omitir qualquer orientação em relação a tais atos. O mínimo que se espera de uma secretaria de saúde é que esta consiga orientar os cidadãos acerca do procedimento que enfrentarão, evitando surpresas e esperas desnecessárias, facilitando o acesso à saúde.

Ainda neste tópico, constatou-se que não é possível proceder à marcação de consultas através do próprio site do órgão.

Destaque positivo, contudo, à Secretaria de Saúde de Foz do Iguaçu, que já está implementando um sistema com esta função, de solicitação e marcação de consultas via internet. Tal sistema já se encontra no portal, mas não está operante.

Caso os dados expostos no site se revelem insuficientes ao usuário, vinte e duas secretarias (73%) possuem um e-mail para contato, elemento importantíssimo para uma realização mais ágil das funções incumbidas à secretaria em relação aos municípios.

## 6. Conclusões

A implementação e aperfeiçoamento de um Governo Eletrônico tem muito a contribuir para que a população tenha suas necessidades atendidas. Tal ferramenta tem o potencial de melhorar a comunicação entre os órgãos públicos e os cidadãos por estes tutelados, além de agilizar e facilitar a prestação de serviços.

Entretanto, não basta a simples existência de portais para garantir a eficácia deste Governo Eletrônico. Para que surja efetivamente alguma melhora nos serviços prestados à população é necessário que estes portais estejam atualizados e bem organizados, além de possuírem conteúdo de qualidade. Somente desta forma serão atendidos os direitos da população.

Entre estes direitos a serem atendidos encontra-se o do acesso à saúde, tutelado constitucionalmente. É objetivo do Estado, então, facilitar cada vez mais o alcance pela população de consultas, medicamentos, vigilância sanitária, entre outros. Uma forma de alcançar esta meta é através da informatização dos serviços, ou seja, de uma gestão das Secretarias de Saúde que se aproxime de um Governo Eletrônico.

Esta transformação já vem ocorrendo, como se pode analisar pelos resultados da pesquisa, a passos lentos, claro, mas vem ocorrendo. Basta pensar que há quinze anos boa parte dos municípios sequer possuía sítio na internet. Hoje, já nos deparamos com secretarias de saúde que possuem páginas na internet e até sistemas próprios de solicitação e marcação de consultas, mesmo que ainda não funcionais.

Entretanto, não se pode avançar de forma desordenada. A tendência é que os pontos negativos apontados na pesquisa, como a falta de páginas próprias e a ausência de políticas claras de desenvolvimento das aplicações, sejam corrigidos ao longo do tempo, com o aperfeiçoamento destes portais que ainda são recentes. Mas, para garantir uma real satisfação de direitos e não só uma aparência, não se deve inovar nos serviços prestados antes de haver uma melhoria nestas bases.

No panorama atual, com base nos resultados das pesquisas, pode-se afirmar que os portais das secretarias municipais de saúde estão contribuindo para facilitar o acesso dos cidadãos à saúde. Todavia, podem auxiliar ainda mais com a implantação nos sites de serviços inexistentes na Região Sul neste momento, como solicitações online de medicamentos e consultas.

Conclui-se, então, que o Governo Eletrônico, como meio de melhora da gestão pública e da prestação de serviços ao cidadão, tem grande potencial para servir de instrumento à efetivação do direito constitucional de acesso à saúde, desde que seja

implementado de maneira correta e ordenada, tendo como panorama as necessidades da população.

## 7. Referências

SANTOS, Paloma Maria; CAVALHEIRO, Andressa Fracaro, DE PAULA, Giovani, ROVER, Aires José. *Avaliação dos portais de justiça federais: um estudo baseado na métrica lefis*. Disponível em <[http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/capitulo\\_1.pdf](http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/capitulo_1.pdf)>. Acesso em: 17.12.2012.

SILVA, José Afonso da. *Curso de Direito Constitucional Positivo*. 29ª edição.

TOLEDO, Roberto Augusto Resende Magalhães. *Direito de acesso à saúde*. Disponível em <<http://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/6072/Direito-de-acesso-a-saude>>. Acesso em 17.12.2012

INFANTE, Graciela Damiani. *Acesso à saúde como direito fundamental*. Disponível em <<http://www.oabsp.org.br/subs/santoanastacio/institucional/artigos-publicados-no-jornal-noticias-paulistas/acesso-a-saude-como-direito-fundamental>>

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. *e-PWG - Padrões Web e-GOV*. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/padreesbrasil-e-gov>>. Acesso em 17.12.2012.