


## Diagnóstico das demandas da atenção primária sobre a inserção das tecnologias de informação e comunicação (TICS)

 Livia Caroline Ferreira Cezar <sup>1</sup>

 Clarice Simonassi Barboza <sup>1</sup>

 Isabella Giovanna Andrade Souza <sup>1</sup>

 Danilo de Paula Bezerra <sup>1</sup>

 Lídia Reis Fernandes <sup>1</sup>

<sup>1</sup>Centro Universitário de Valença - Valença (RJ)

### Autor correspondente:

Lídia Reis Fernandes  
E-mail: lidiareisf@hotmail.com

### Como citar este artigo:

CESAR, L.C.F.; BARBOSA, C.S.; SOUZA, I.G.A.; BEZERRA, D.P.; FERNADES, L.R.F.; Diagnóstico das demandas da atenção primária sobre a inserção das tecnologias de informação e comunicação (TICS) *Revista Saber Digital*, v. 16, n.3, e20231602, set./dez., 2023.

**Data de Submissão:** 27/09/23

**Data de aprovação:** 03/10/23

**Data de publicação:** 19/10/23



Esta obra está licenciada com uma licença  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

### RESUMO

**Objetivo** - Avaliar a necessidade do uso das TICS entre profissionais e usuários das Estratégias de Saúde da Família. **Materiais e Métodos** - Trata-se de uma pesquisa de campo quantitativa, descritiva de corte transversal. A amostra é composta por usuários e profissionais das unidades de saúde do município de Valença, RJ. A coleta de dados foi realizada através da aplicação de um questionário, sendo a maioria das questões em múltipla escolha. As perguntas do questionário abrangeram tópicos diversos como o esclarecimento sobre a funcionalidade do local e formas de facilitar os serviços, agendamento de consultas e até mesmo sugestão para a criação de um canal de atendimento. Através das informações obtidas pela aplicação do questionário foi realizada uma análise estatística descritiva simples através do Programa Microsoft Excel®. **Resultados e Discussão** - Foi demonstrado que grande parte dos usuários e profissionais da Atenção Básica considera útil o incremento das TICS na Estratégia de Saúde da Família. **Conclusão** - O estudo mostrou que a utilização das TICS na Atenção Primária é vista como benéfica para os usuários e profissionais de saúde especialmente quando se trata da propagação de informações. Logo, a aplicação de ferramentas como um aplicativo móvel seria uma forma ideal para a concretização da ideia.

**Palavras-chaves:** Tecnologia de informação, Comunicação em saúde, Estratégia de saúde da família, Atenção primária.

### ABSTRACT

**Objective** - To evaluate the need for the use of ICTs among professionals and users of the Family Health Strategies. **Materials and Methods** - This is a quantitative, descriptive, cross-sectional field research. The sample consists of users and professionals from the health units of the municipality of Valença. Data collection was carried out through the application of a questionnaire, most of the questions being multiple choice. Through the information obtained by applying the questionnaire, a simple descriptive statistical analysis was performed using the Microsoft Excel program. **Results and Discussion** - The questions in the questionnaire covered various topics such as clarification on the functionality of the site and ways to facilitate services, scheduling appointments and even suggesting the creation of a service channel. Thus, it was shown that most Primary Care users consider the increase of ICTs in the Family Health Strategy useful. **Conclusion** - The study showed that the use of ICT in Primary Care is seen as beneficial for users and health professionals, especially when it comes to the spread of information.

Therefore, the application of tools such as a mobile application would be an ideal way to realize the idea.

**Keywords:** Information technology, Health communication, Family health strategy, Primary care.

## INTRODUÇÃO

As tecnologias da informação e comunicação no Brasil e no mundo fazem parte do cotidiano dos indivíduos, facilitando vários âmbitos da vida, de forma pessoal ou profissional. As tecnologias de informação e comunicação em saúde (TICS) são recursos tecnológicos que possibilitam aos profissionais de saúde propagarem informações sobre promoção de saúde, favorecendo a coleta de dados para atuar com base em evidência, alcançando os usuários e prestando melhores cuidados em saúde (Capetini et al., 2022; Cardoso et al., 2021).

O uso das TICs em saúde vem se disseminando em grande escala, e esse novo cenário demanda uma reorganização dos serviços de saúde, implicando que, detenham instrumentos para ampliar a acessibilidade dos usuários aos serviços e façam uso das tecnologias a fim de melhorar a qualidade do trabalho. As TICs auxiliam nos principais problemas de saúde enfrentados pela população, como referências e deslocamentos desnecessários dos pacientes reduzindo custos, tanto para o sistema de saúde, como para os usuários. Se utilizadas nas unidades de saúde, facilitam a interação com as equipes, usuários e gestores, e ainda permitem uma maior velocidade no fluxo das informações otimizando o processo de trabalho (Mota et al., 2018).

O Programa de Educação pelo Trabalho para a Saúde (PET-Saúde/Interprofissionalidade) é uma iniciativa do Ministério da Saúde, Ministério da Educação, Secretarias estaduais e municipais de saúde e Instituições de Ensino Superior, que promove a integração entre ensino-serviço-comunidade. Esse programa propõe uma articulação entre o Sistema Único de Saúde (SUS) e as instituições de ensino, promovendo a Educação Interprofissional (EIP) e as Práticas Colaborativas em Saúde (Alencar et al., 2020). Atualmente, conta com

o Eixo Gestão, responsável por tecnologias de informação e comunicação, e o Eixo Assistência, responsável por doenças crônicas não transmissíveis.

A décima edição do PET-saúde contou com o eixo gestão, que através do uso das TICS, deu ênfase em ações direcionadas para os atuais contextos e para as necessidades do SUS. Através da metodologia do *Design Thinking*, uma maneira inovadora de solucionar problemas focados nas necessidades reais de forma coletiva e colaborativa, foi planejado um modo de atender as necessidades dos usuários e profissionais da atenção básica de saúde pelo uso das TICS.

A metodologia do *Design Thinking* consiste em uma abordagem diferenciada por coletar as percepções dos usuários finais de novos serviços, com desenvolvimento de soluções adequadas as necessidades que sejam testadas e aprimoradas (Brandão et al., 2020).

O presente estudo teve como objetivo avaliar a necessidade do uso das TICS entre profissionais e usuários das Estratégias de Saúde da Família, identificando as situações particulares do campo de estudo para determinar os problemas para os quais se buscarão soluções e definindo as necessidades dos profissionais e usuários no que se refere à comunicação.

## MATERIAIS E MÉTODOS

O presente estudo baseou-se em uma pesquisa de campo quantitativa, descritiva, de corte transversal, realizada no período de março a abril de 2023. A amostra foi composta por 20 usuários e 20 profissionais das unidades básicas de saúde do município de Valença (RJ), que concordaram em participar do estudo através do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. O projeto foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Fundação Educacional Dom André Arcoverde (Número do Parecer: 5.940.942, CAAE: 67594723.1.0000.5246).

A coleta de dados foi feita através da aplicação de um questionário, elaborado após os estudantes se apresentarem nas unidades básicas observando as necessidades reais apresentadas pelos profissionais e usuários

baseados na metodologia do *Design Thinking* seguindo o eixo gestão e assistência do PET- Saúde.

O formato das questões se deu em múltipla escolha, com objetivo de identificar as demandas da Estratégia de Saúde da Família para o desenvolvimento da proposta de intervenção e prototipagem do canal de comunicação. As perguntas se organizaram em torno da utilidade da construção de uma ferramenta de informação e comunicação para ser utilizada na atenção básica.

As informações obtidas através do questionário foram organizadas e tabuladas para assim ser possível realizar uma análise estatística descritiva simples através do Programa Microsoft Excel®.

## RESULTADOS

Quando questionados sobre a utilidade de um aplicativo ou plataforma que permitissem acesso às informações, as respostas eram classificadas em: “Útil”, “Pode vir a ser útil, mas não é do meu interesse” e “Não é Útil” (Tabela 1).

Quanto a utilidade de um aplicativo que informasse sobre quem são os profissionais que atuam na unidade e seus dias e horários de atendimento todos os entrevistados consideraram “útil”.

Quanto a possibilidade de retirada de dúvidas (informações sobre doenças, procedimentos, exames e informações burocráticas), solicitação de visita do agente de saúde e agendamento de especialidade, no grupo usuário 19/20 entrevistados consideraram útil e 1/20 que pode vir a ser útil, mas não é do interesse. No grupo profissional 19/20 entrevistados consideraram útil e 1/20 que pode vir a ser útil, mas não é do interesse.

Sobre a utilidade de uma plataforma ou aplicativo que permitisse o agendamento e lembrete de consultas nas unidades, no grupo usuário 20/20 consideraram útil. No grupo profissional, 18/20 consideraram útil, 1/20 que pode vir a ser útil, mas não é do interesse e 1/20 que não é útil.

Quanto ao recebimento de cópia de exames ou sua visualização virtual e área para lembrete e aviso de uso de medicamentos controlados, no grupo

usuário 18/20 participantes consideram útil, 1/20 que pode vir a ser útil, mas não é de interesse e 1/20 não considera útil. No grupo profissional 18/20 participantes consideram útil, 1/20 que pode vir a ser útil, mas não é de interesse e 1/20 não considera útil.

Em relação a aviso de vaga de atendimento na UBS no grupo usuário 19/20 participantes consideram útil, 1/20 que pode vir a ser útil, mas não é de interesse. No grupo profissional 17/20 participantes consideram útil, 2/20 que pode vir a ser útil, mas não é de interesse e 1/20 não considera útil.

Sobre um lembrete de confirmação de agendamento de especialidade, no grupo usuário 18/20 consideram útil e 2/20 que pode vir a ser útil, mas não é do interesse. No grupo profissional, 19/20 consideram útil e 1/20 que pode vir a ser útil, mas não é do interesse.

Quanto ao fornecimento de informações sobre campanhas, no grupo usuário 18/20 participantes consideram útil e 2/20 que pode vir a ser útil, mas não é do interesse. No grupo profissional, 20/20 participantes consideram útil.

Em relação aos mecanismos de ação das vacinas aplicadas pelo posto, no grupo usuário 19/20 consideram útil e 1/20 que pode vir a ser útil, mas não é do interesse. No grupo profissional, 19/20 participantes consideram útil e 1/20 não considera útil.

Sobre o acesso a informações de conteúdos de promoção de saúde, no grupo usuário 17/20 integrantes consideraram útil, 2/20 que pode vir a ser útil, mas não é de interesse e 1/20 não considera útil. No grupo profissional 20/20 dos entrevistados consideram útil.

Quanto a diferença de quando procurar atendimento em uma UBS, ESF ou Pronto Socorro e sua posição na fila de espera para especialidade, no grupo usuário 16/20 entrevistados consideraram útil, 2/20 que pode vir a ser útil, mas não é de interesse e 2/20 que não é útil. No grupo profissional 19/20 entrevistados consideram útil e 1/20 que pode vir a ser útil, mas não é de interesse.

Para o uso de um canal de teleatendimento, no grupo usuário 18/20 participantes consideram útil, 1/20 que pode vir a ser útil, mas não é de seu

interesse e 1/20 não considera útil. No grupo profissional 17/20 entrevistados consideram útil e 3/20 que pode vir a ser útil, mas não é de interesse.

Quanto ao acesso a um canal de comunicação para fazer reclamações dos serviços de saúde, no grupo usuário 18/20 entrevistados consideraram útil, 1/20 que pode vir a ser útil, mas não é de interesse e 1/20 não considera útil. No grupo profissional 17/20 entrevistados consideram útil e 3/20 que pode vir a ser útil, mas não é de interesse.

Quanto ao envio de convites para participação em rodas de conversas e grupos, no grupo usuário 12/20 entrevistados consideraram útil, 5/20 que pode vir a ser útil, mas não é de interesse e 3/20 que não é útil. No grupo profissional 18/20 entrevistados consideram útil e 2/20 que pode vir a ser útil, mas não é de interesse.

Quando deixado um espaço para sugestões referentes à criação do dispositivo e que não havia sido mencionado anteriormente obtivemos: “a possibilidade do agente de saúde realizar o agendamento da visita domiciliar”, “prontuário integrado entre as unidades e setores secundários”, “aviso de cancelamento de consulta no posto para evitar deslocamento desnecessário”.

**Tabela 1-** Percentual correspondente a entrevista.

PERGUNTAS	ÚTIL	PODE VIR A SER ÚTIL, MAS NÃO É DO MEU INTERESSE	NÃO É ÚTIL
Qual utilidade de um app (aplicativo) ou uma plataforma que permitisse obter <b>informações sobre as campanhas?</b>	92,50%	5%	2,50%
Qual utilidade de um app ou uma plataforma que permitisse lhe <b>informar sobre conteúdos de promoção de saúde?</b>	92,50%	5%	2,50%
Qual utilidade de um app ou uma plataforma que permitisse lhe <b>enviar convites para rodas de conversa e grupos?</b>	75%	17,50%	7,50%
Qual utilidade de um app ou uma plataforma que permitisse ofertar <b>informações sobre os mecanismos de ação das vacinas dadas nos postos de saúde e como elas conferem proteção?</b>	92,50%	5%	2,50%



Qual utilidade de um app ou uma plataforma que permitisse <b>a retirada de dúvidas, incluindo informações sobre doenças, procedimentos, exames ou até mesmo informações burocráticas?</b>	95%	5%	-
Qual utilidade de um app ou uma plataforma que permitisse <b>receber cópias de exames em pdf ou visualiza-los direto no aplicativo ou receber uma cópia online?</b>	95%	2,50%	2,50%
Qual utilidade de um app ou uma plataforma que permitisse <b>disponibilizar uma área para lembretes e uma agenda com avisos para quem faz uso de medicamentos controlados?</b>	95%	2,50%	2,50%
Qual utilidade de um app ou uma plataforma que permitisse <b>informações sobre quem são os médicos, dentistas, dia e horários que esses profissionais estão atendendo?</b>	100%	-	-
Qual utilidade de um app ou uma plataforma que permitisse ter acesso a <b>informações sobre a diferença e quando procurar atendimento em uma UBS, ESF e pronto socorro?</b>	87,50%	7,50%	5%
Qual utilidade de um app ou uma plataforma que permitisse <b>solicitar visita do agente comunitário de saúde?</b>	95%	5%	-
Qual utilidade de um app ou uma plataforma que permitisse <b>o agendamento de consulta nas unidades?</b>	95%	2,50%	2,50%
Qual utilidade de um app ou uma plataforma que permitisse <b>lembretes de consultas nas unidades?</b>	95%	2,50%	2,50%
Qual utilidade de um app ou uma plataforma que permitisse o <b>agendamento de especialidade (Ex: ginecologista, pediatria, nefrologista, endocrinologista...)?</b>	95%	5%	-
Qual utilidade de um app ou uma plataforma que permitisse <b>o lembrete de confirmação de agendamento para especialidade (Ex: ginecologista, pediatria, nefrologista, endocrinologista...)?</b>	92,50%	7,50%	-
Qual utilidade de um app ou uma plataforma que permitisse <b>avisar quando houvesse vaga na UBS?</b>	92,50%	7,50%	-
Qual utilidade de um app ou uma plataforma que permitisse <b>informar qual sua posição numa fila de espera de encaminhamento para especialista (Ex: ginecologista, pediatria, nefrologista, endocrinologista...)?</b>	87,50%	10%	2,50%
Qual utilidade de um app ou uma plataforma que permitisse <b>acessar um canal de comunicação para fazer reclamações dos serviços de saúde?</b>	85%	10%	5%

Qual utilidade de um app ou uma plataforma que permitisse <b>acessar um canal de teleatendimento?</b>	87,50%	10%	2,50%
---	--------	-----	-------

## DISCUSSÃO

De acordo com os achados do presente estudo, nota-se que a maioria dos participantes sente a necessidade de implantação de um dispositivo de informação e comunicação entre população e atenção básica como um mecanismo facilitador do funcionamento do serviço.

As TICs estão sendo cada vez mais integradas as redes de atenção, promovendo otimização do acesso aos usuários e agilidade no processo de atendimento, melhorias na assistência ao cliente e disseminação de informações (Silva et al., 2018).

A atenção básica possui papel substancial ao serviço de saúde do Brasil sendo o primeiro contato com o serviço de saúde pública e instrumento de atendimento continuado, integral e coordenado. A contribuição brasileira neste contexto ainda é pequena diante de sua potencialidade. Neste cenário, é preciso que sejam implantadas tecnologias de baixo custo que melhorem a eficácia do serviço, amplie seu acesso e fortaleça vínculo. Dentre as possibilidades, o uso de aplicativos teve expressiva aprovação e aceitação pelos usuários (Ross et al., 2022).

Corroborando com os resultados encontrados, onde profissionais e usuários consideram de interesse a implantação de uma ferramenta de informação e comunicação no serviço de saúde, um estudo desenvolvido com profissionais do SAMU no Paraná demonstrou que em relação à percepção dos profissionais sobre a utilização das TICs no ambiente de trabalho, foi evidenciado que 53,3% demonstraram ter muito interesse, 73,3% consideraram pertinente que as fichas de atendimento fossem em formato digital, 86,7% acreditavam que a implementação de um sistema informatizado no serviço seria viável e 93,3% acreditavam na necessidade de algum recurso tecnológico que auxiliasse na criação de um banco de dados para os serviços de urgência e emergência (Mendonça et al., 2022).



De acordo com o relato de experiência desenvolvido em colaboração dos agentes comunitários de saúde (ACS) de um município do estado da Bahia o uso de TICs facilitou a produção de dados e ações de vigilância em saúde, bem como promoção de estratégias de prevenção, mas é preciso dar formação e suporte para o eficiente manejo e operacionalização das ferramentas que, facilitaram a adesão dos agentes comunitários à esta pesquisa (Santos et al., 2022).

No presente estudo, 95% dos entrevistados consideraram útil a possibilidade de solicitação da visita do ACS e foi sugerida a possibilidade do agente de saúde se comunicar para agendamento, reforçando a importância de uma melhor comunicação entre agente comunitário e usuário do serviço de atenção básica.

Um estudo metodológico desenvolvido por Jorge et al. (2020) para a validação de conteúdo e usabilidade de um aplicativo móvel para uso do núcleo ampliado de saúde e atenção básica obteve percentual de 83,5%, sendo considerado um material superior na avaliação da usabilidade pelos juízes da pesquisa e profissionais assistenciais.

Considerando que os sistemas de informação devem ser submetidos à avaliação de usabilidade para verificar se sua aplicabilidade é eficiente e satisfatória para os usuários, substanciamos a relevância do presente estudo na sua proposta de análise das necessidades da comunidade envolvida para proposta de desenvolvimento do dispositivo.

Uma pesquisa que avaliou a aceitação de profissionais de saúde do estado do Paraná, do curso de especialização em Saúde Pública identificou dentre os fatores facilitadores as TICs, como uma ferramenta que pode aperfeiçoar processo de trabalho. As percepções dos participantes da pesquisa mostraram que as TICs são ferramentas que foram responsáveis por aprimorar o processo de trabalho, otimizando tempo e auxiliando no planejamento e organização das ações em saúde e no cuidado dos pacientes (Uchida et al., 2020).

## **CONCLUSÃO**

A partir dos dados coletados, observou que a utilização das TICs é considerada essencial no âmbito da Atenção Primária tanto para informações acerca dos profissionais presentes na UBS, como para agendamento de consultas e até mesmo para a solicitação de visitas domiciliares dos agentes de saúde.

Sobretudo pela característica da Atenção Básica ser a principal porta de entrada para o serviço de saúde pública brasileiro, urge a necessidade da inserção das TICs como um mecanismo disseminador de informações, ações e serviços, sendo o aplicativo móvel um instrumento elementar para o desenvolvimento do tema.

Dessa forma, é evidente que o uso das TICs na Atenção Primária pode impactar positivamente no que refere a otimização do acesso aos usuários, rapidez no atendimento, na disseminação de conhecimento e promoção de saúde, produzindo novas formas de assistência à população. Para isso, é preciso cada vez mais investimentos em pesquisas e desenvolvimento de novas tecnologias para aprimoramento das TICs a fim de que possa ser aplicada nas diversas realidades do sistema único de saúde e seja capaz de suprir as demandas da Atenção Básica.

## **DECLARAÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE**

Não houve conflito de interesse para a realização desta pesquisa

## **SUPORTE FINANCEIRO**

Essa pesquisa se desenvolveu com o apoio das bolsas ofertadas pelo Programa PET- Saúde.

## CONTRIBUIÇÃO DOS AUTORES

**Lívia Caroline Ferreira Cezar:** Redação inicial, Levantamento dos dados da pesquisa, Análise Estatística dos dados, Redação Final do artigo e correção, Formatação nas normas da revista; **Clarice Simonassi Barbosa:** Redação inicial, Levantamento dos dados da pesquisa, Análise Estatística dos dados; **Isabella Giovanna Andrade Souza:** Redação inicial, Levantamento dos dados da pesquisa, Redação final; **Danilo de Paula Bezerra:** Redação inicial e Levantamento dos dados da pesquisa; **Lídia Reis Fernandes:** Conceitualização, Metodologia da pesquisa, Submissão da pesquisa, Correção final do artigo e Submissão à revista.

## REFERÊNCIAS

ALENCAR T.O.S., OLIVEIRA S.S., COELHO M.M.P., SOUZA C.S., FREITAS J.O., SANTOS M.S., SOUZA M.Q.B., SILVA S.S., MIRANDA T.A. Uso de tecnologias digitais na educação interprofissional: experiência do PET-Saúde Interprofissionalidade. *REVISA*. 2020; 9(Esp.1): 603-9. Doi: <https://doi.org/10.36239/revisa.v9.nesp1.p603a609>

BRANDÃO M.R.; MENDONÇA, M.C.; ODEJA R.G.; PERASSI R.; FIALHO F.; Revisão de forma sistemática do design thinking aplicado em dispositivos médicos. *International Journal of Knowledge Engineering and Management Florianópolis*, v. 9, n. 25, p. 165-180, 2020. <https://doi.org/10.47916/ijkem-vol9n25-2020-84852>

CAPETINI, A.C.; QUELUCI, G.C.; SANTOS, I.C. O uso de Tecnologias da Informação e Comunicação em Saúde nas orientações de Enfermagem ao paciente pósangioplastia: revisão integrativa. *Research, Society and Development*, v. 11, n. 5, e42411528349, 2022.

CARDOSO, R.N.; SILVA, R.S.; SANTOS, D.M.S. Tecnologias da informação e comunicação: ferramentas essenciais para a atenção primária a saúde. *Brazilian Journal of Health Review*, Curitiba, v.4, n.1, p.2691-2706Jan/Feb. 2021

JORGE, M.S.B. *et al.* Mobile web application for use in the Extended Family Health and Primary Care Center: content and usability validation. *Revista CEFAC*, v. 22, n. 3, p. e3519, 2020.

MENDONÇA, R.R. *et al.* Tecnologias da informação e comunicação: visão dos profissionais do atendimento móvel de urgência e emergência. *Cogitare Enfermagem*, [S.l.], v. 27, nov. 2022. ISSN 2176-9133. <http://dx.doi.org/10.5380/ce.v27i0.81985>.

MOTA D.N., TORRES R.A.M., GUIMARÃES J.M.X., MARINHO M.N.A.S.B., ARAÚJO A.F. Tecnologias da informação e comunicação: influências no

trabalho da estratégia Saúde da Família. J. Health Inform. 2018 Abril-Junho; 10(2):45-9

ROSS J.R.; RODRIGUES L.R. S.; CÔRA G. R.; ALMEIDA L.M.N.; LOPES K.F.A.L.; XIMENES C.M. L.S.; SILVAI S.; NEIVA M.J.L. M.; SANTOS G.N.S.R.; PORTELA N.L.C. Aplicativos de tecnologia móvel desenvolvidos na geração de informações relacionados a atenção primária a saúde: análise da contribuição brasileira. Revista Eletrônica Acervo Saúde, v. 15, n. 2, p. e9698, 2 fev. 2022.

SANTOS M.R., BADARÓ M.C.J., FARIA L.R. A pesquisa científica no cotidiano de trabalho do agente comunitário de saúde: relato de experiência. Rev. APS. 2022; 25(Supl 1): 198 -207. <https://doi.org/10.34019/1809-8363.2022.v25.35451>

SILVA, A.M.A. *et al.* Mobile technologies in the Nursing area. Revista Brasileira de Enfermagem, v. 71, n. 5, p. 2570–2578, set. 2018. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0513>

UCHIDA, T.H. *et al.* Percepção de profissionais de saúde sobre utilização de tecnologias de informação e comunicação. Revista Sustinere, [S.l.], v. 8, n. 1, p. 4-22, jul. 2020. ISSN 2359-0424. <https://doi.org/10.12957/sustinere.2020.51280>