



**Universidade do Estado do Rio de Janeiro**

**Centro Biomédico**

**Instituto de Medicina Social**

**Cláudia Ehlers Peixoto**

**O olhar dos sujeitos do ambulatório do Hospital do Câncer IV, do  
Instituto Nacional de Câncer, sobre as práticas integrativas  
aplicadas ao cuidado paliativo em Oncologia: uma “avaliação” do  
cuidado**

**Rio de Janeiro**

**2010**

Cláudia Ehlers Peixoto

**O olhar dos sujeitos do ambulatório do Hospital do Câncer IV, do Instituto Nacional de Câncer, sobre as práticas integrativas aplicadas ao cuidado paliativo em Oncologia: uma “avaliação” do cuidado**

Dissertação apresentada, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre, ao Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva, da Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Área de Concentração: Gestão e Avaliação de Tecnologias em Saúde.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dra. Roseni Pinheiro

Coorientador: Prof. Dr. Pedro Luiz Fernandes

Rio de Janeiro

2010

## CATALOGAÇÃO NA FONTE

UERJ/REDE SIRIUS/CBC

P379 Peixoto, Cláudia Ehlers.

O olhar dos sujeitos do ambulatório do Hospital do Câncer IV, do Instituto Nacional de Câncer, sobre as práticas integrativas aplicadas ao cuidado paliativo em Oncologia: uma “avaliação” do cuidado / Cláudia Ehlers Peixoto. – 2010.

112f.

Orientadora: Roseni Pinheiro.

Coorientador: Pedro Luiz Fernandes.

Dissertação (Mestrado profissional) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Instituto de Medicina Social.

1. Câncer – Tratamento paliativo – Brasil – Teses. 2. Cuidados médicos ambulatoriais – Teses. 3. Oncologia – Teses. 4. Instituto Nacional de Câncer (Brasil) – Teses. 5. Hospitais – Serviços de ambulatório – Teses. I. Pinheiro, Roseni. II. Fernandes, Pedro Luiz. III. Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Instituto de Medicina Social. IV. Título.

CDU 616-082-052

Autorizo, apenas para fins acadêmicos e científicos, a reprodução total ou parcial desta dissertação, desde que citada a fonte.

---

Assinatura

---

Data

Cláudia Ehlers Peixoto

**O Olhar dos sujeitos do ambulatório do Hospital do Câncer IV, do Instituto Nacional de Câncer, sobre as práticas integrativas aplicadas ao cuidado paliativo em Oncologia: uma “avaliação” do cuidado**

Dissertação apresentada, como requisito para obtenção do título de Mestre, ao Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva, da Universidade do Rio de Janeiro. Área de concentração: Gestão e Avaliação de Tecnologias em Saúde.

Aprovado em: 29 de abril de 2010

Banca Examinadora

---

Prof.<sup>a</sup> Dra. Roseni Pinheiro (Orientadora)  
Instituto de Medicina Social - UERJ

---

Prof. Dr. Pedro Luiz Fernandes (Co-orientador)  
Hospital do Câncer IV – INCA.

---

Prof.<sup>a</sup> Dra. Rosângela Caetano  
Instituto de Medicina Social - UERJ

---

Prof. Dr. Gustavo Corrêa Matta  
Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio - FIOCRUZ

Rio de Janeiro

2010

## DEDICATÓRIA

À minha família pelo apoio e compreensão recebidos durante o período deste estudo.

Aos amigos que negligenciei nos momentos finais dessa jornada.

À todas as pessoas que colaboraram com depoimentos para esta pesquisa: usuários, cuidadores e profissionais do HC IV.

## AGRADECIMENTOS

À minha orientadora Dra. Roseni Pinheiro pelo acolhimento e orientação recebida.

Ao Dr. Pedro Luiz Fernandes, amigo, colega de trabalho, mentor e responsável pelo Núcleo de Pesquisas da Divisão Técnico Científica do HC IV – INCa pela co-orientação e apoio nos momentos difíceis desse percurso.

À minha irmã, Clarice Peixoto, Dra. em Antropologia e professora do Depto de Ciências Sociais da UERJ, pelo estímulo e a orientação metodológica na qual se baseou essa pesquisa.

À Professora Rosângela Caetano pela dedicação, carinho, amparo e socorro em todos os momentos de aflição e dificuldades passadas esse período.

Aos colegas e amigos da DTC, Sandra, Dr. Carlos Henrique, Dr. Paulo, Leandro, Márcia, Glória e Valéria que sempre tiveram uma palavra de incentivo.

O que falta ao ser humano é o **Princípio da Tolerância**, pois esta abre portas, permitindo o **acesso**, induzindo ao **acolhimento**, que por sua vez proporciona o **vínculo**, nos tornando **responsáveis** por aqueles que necessitam de nossas ações de saúde, promovendo sua **autonomia**, que em nós gera um impulso nos impelindo à procurar **resolutividade** para suas necessidades de saúde, fechando assim o círculo da **Integralidade**.

*Cláudia Ehlers Peixoto*

## RESUMO

PEIXOTO, Cláudia Ehlers. *O olhar dos sujeitos do ambulatório do Hospital do Câncer IV, do Instituto Nacional de Câncer, sobre as práticas integrativas aplicadas ao cuidado paliativo em Oncologia: uma “avaliação” do cuidado*. 2010. 112 f. Dissertação (Mestrado profissional em Saúde Pública)- Instituto de Medicina Social, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010.

O estudo tem por tema o cuidar paliativo na atenção ambulatorial, em particular as percepções sobre esse cuidado sob o ponto de vista dos usuários do Ambulatório de Cuidados Paliativos em Oncologia, do Hospital do Câncer IV, do Instituto Nacional de Câncer - INCA/MS. O palco do nosso estudo sofreu transformações em sua estrutura física e na forma do atendimento dispensado a partir de março de 2009. Na atualidade, e diferentemente do que é mais comum na maioria dos ambulatórios das demais unidades INCA, os pacientes, quando chamados para consulta, entram para uma sala de atendimento e aguardam os profissionais, ao invés de percorrem as salas de consulta de cada especialidade. Buscamos trazer e compreender a percepção dos sujeitos através de suas falas, bem como as dificuldades por eles vivenciadas na assistência do cuidado, e sua relação com a Integralidade. Esta última foi entendida como tecnologia que permeia as ações, favorecendo e aprimorando o cuidado em saúde. Ao relacionar os pilares da integralidade — isto é, o acesso, o acolhimento, o vínculo, a autonomização e a responsabilização — procuramos entender os parâmetros desse conceito e sua aplicabilidade no sistema do INCA. Demarcamos como caminhos teóricos desta pesquisa, as questões voltadas à Integralidade e às tecnologias como orientadoras dos processos de trabalho em serviço de saúde. O elemento decisivo e norteador para seguir este caminho foi o conceito de tecnologias leves formulado por Merhy, que guarda em suas definições uma ponte entre as mesmas e a integralidade — conceitos estes básicos para a investigação proposta. Optamos pela metodologia qualitativa, com o uso de entrevistas semi-estruturadas que possibilitariam um maior aprofundamento na compreensão das percepções dos sujeitos sobre o atendimento à saúde naquela Unidade Hospitalar. Os relatos dos pacientes e cuidadores entrevistados revelam, sem nenhuma exceção, que eles apreciam bem mais este modo de atendimento do que aquele experimentado em outras unidades hospitalares. Os usuários expressaram, como aspectos positivos, a redução no tempo de espera e a qualidade da atenção dispensada, uma vez que suas necessidades (físicas, psicológicas e emocionais) são mais emergenciais, dada a fragilidade do seu estado bio-psico-socio-espiritual. Em suma, foi possível observar que os principais pilares da Integralidade estão expressos nas percepções dos usuários, mesmo que eles não saibam que o fazem. Ao ressaltar as percepções sobre as práticas que os usuários identificaram como positivas e negativas no sistema de atendimento do ambulatório do HC IV, apontamos para possibilidades de melhoria da qualidade assistencial com base na Integralidade.



Palavras-chaves: Percepção do usuário. Integralidade. Cuidados paliativos em oncologia.

## ABSTRACT

The present study is about ambulatory attention in palliative care, particularly user's perceptions over this care given in the Oncologic Ambulatory for Palliative Care of the Brazilian National Cancer Institute-RJ. From this perspective we brought the user's speech, as well as their difficulty, felt and experienced during the assistance, and its relation with the integrality. This one understood as a technology that is all through the actions facilitating and improving health care. When relating some of its pillars as, access, boundary, linkage, self-government and responsiveness, we can better understand the limits of this concepts and its applicability in the INCA system. We delimitate as theoretic path of this study, integrality issues and technologies to orient the work process in health services. The decisive element was the concept of soft technologies formulated by Merhy; within its definition there is a bridge to integrality – basic concepts to the investigation proposed. This ambulatory underwent a transformation on its physical structure and on the assistance model offered to its users. The difference between this and the conventional ambulatory model of assistance that takes place on the other INCA ambulatory hospitals, for this one from HC IV, rely on the fact that this one is specific for patients undergoing oncological palliative care, in which the patients has walking difficulties. Because of those, a different model was build. In this new mode, patients are called to a room and wait for the assistance, the professionals alternates themselves between this and the other rooms, where there are other patients. This attitude prevents patients from walking from room to room to be assisted. As a reminder, this new assistance manner began on march 2009, with one year experience. The statement of the interviewed patients and their caretakers revealed, with not even one exception, that they prefer this new way of integrative care instead of the traditional experienced in other INCA hospital units. Patients appreciate the quietness of this process and the certainty of the scheduled appointment. Its impossible to deny that in this manner of assistance, not only the patients but also their caretakers have more privacy. One of its improvements for patients is the end of the walking from room to room to get assisted by all professionals. This new physical structure prevents undesirable walking and stress for patients under oncologic palliative care. And it's also clear that users express, as positive aspect, the reduction of time waiting for the appointment in the ambulatory. Taking into consideration the particularity of these users revealed, was the quality of the assistance they acquire: faster, human and multidisciplinary, since their necessities are more urgent because of their bio-psycho-social-spiritual fragility state. Finally, was possible to observe that the main Integrality pillars are expressed in their perceptions, although they don't state this concepts specifically. About responsiveness, we found little evidence, as the user's don't have their rights notion and there for they don't criticize the system. Only one of them marked his position, asking about a patient's bath adapted for colostomy user's.

Keywords: user's perception. Integrality. palliative care in oncology.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	Corredor do Ambulatório do HC IV .....	44
Figura 2	Núcleo Interdisciplinar .....	45
Figura 3	Recepção do HC IV .....	45
Figura 4	Sala de Espera para Atendimento .....	45
Figura 5	Entrada da Sala do Silêncio .....	70
Figura 6	Fonte e “Jardim Japonês” da Sala do Silêncio .....	71
Figura 7	Livro de registros da sala de silêncio .....	71
Figura 8	Relato de Visitante da Sala do Silêncio .....	71
Figura 9	Espaço CuriosAção vista da entrada .....	73
Figura 10	Sala da Equipe do CuriosAção .....	73
Figura 11	Coral se apresenta no CuriosAção .....	73
Quadro 1	Distância percorrida pelos pacientes da residência ao HC IV .....	50

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CP	Cuidados Paliativos
DTC	Divisão Técnico-Científica
HC IV	Hospital do Câncer Unidade IV
IMS	Instituto de Medicina Social
INCA	Instituto Nacional de Câncer
LAPPIS	Laboratório de Pesquisas sobre Práticas de Integralidade em Saúde
MS	Ministério da Saúde
NAE	Núcleo Assistencial de Enfermagem
NICAP	Núcleo Interdisciplinar em Cabeça & Pescoço
OMS	Organização Mundial de Saúde
SPA	Serviço de Pronto Atendimento
SUS	Sistema Único de Saúde
UERJ	Universidade do Estado do Rio de Janeiro

## SUMÁRIO

	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>15</b>
<b>1</b>	<b>BREVE RETROSPECTIVA HISTÓRICA DE CUIDADOS PALIATIVOS.....</b>	<b>18</b>
<b>2</b>	<b>PRESSUPOSTOS TEÓRICO-CONCEITUAIS .....</b>	<b>24</b>
<b>3</b>	<b>JUSTIFICATIVAS .....</b>	<b>36</b>
<b>4</b>	<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>37</b>
<b>4.1</b>	<b>Objetivo Geral .....</b>	<b>37</b>
<b>4.2</b>	<b>Objetivos Específicos.....</b>	<b>37</b>
<b>5</b>	<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>38</b>
<b>5.1</b>	<b>Campo de Pesquisa .....</b>	<b>39</b>
<b>5.2</b>	<b>Sujeitos da Pesquisa .....</b>	<b>40</b>
<b>5.3</b>	<b>Método da Pesquisa .....</b>	<b>40</b>
<b>5.4</b>	<b>Etapas da Pesquisa .....</b>	<b>41</b>
<b>6</b>	<b>AMBULATÓRIO DO HOSPITAL DO CÂNCER IV .....</b>	<b>43</b>

6.1	<b>Os pilares da Integralidade</b> .....	46
6.1.1	<u>Acesso</u> .....	48
6.1.2	<u>Acolhimento</u> .....	53
6.1.3	<u>Vínculo</u> .....	57
6.1.4	<u>Autonomia</u> .....	59
6.1.4.1	Autonomia do Profissional .....	60
6.1.4.2	Autonomia do Paciente .....	61
6.1.5	<u>Responsabilização</u> .....	63
6.2	<b>Percepções dos Pacientes sobre a nova forma de organização do Ambulatório do HC IV</b> .....	66
6.3	<b>O respeito à Finitude Humana</b> .....	67
6.4	<b>Humanização do Cuidado</b> .....	67
6.5	<b>Espaços sala de silêncio e CuriosAção</b> .....	70
7	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	74
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	77
	<b>APÊNDICE A - Roteiro de orientação para o pesquisador/ entrevistador entrevistar o usuário</b> .....	88

<b>APÊNDICE B</b> - Roteiro de orientação para o pesquisador/entrevistador entrevistar o cuidador parental/não parental.....	91
<b>APÊNDICE C</b> - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - usuário .....	93
<b>APÊNDICE D</b> - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido-familiar/ Cuidador .....	97
<b>APÊNDICE E</b> - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido-funcionário .....	101
<b>APÊNDICE F</b> - Ficha de dados do Sr. Coelho .....	105
<b>APÊNDICE G</b> - Ficha de dados do Sr. Leão .....	106
<b>APÊNDICE H</b> - Ficha de dados do Sr. Antônio.....	107
<b>APÊNDICE I</b> - Ficha de dados do Sr. Roberto.....	108
<b>APÊNDICE J</b> - Ficha de dados do Sr. Lobo.....	109
<b>APÊNDICE K</b> - Ficha de dados do Sr. Carneiro .....	110
<b>APÊNDICE L</b> - Ficha de dados do Da. Rita .....	111
<b>ANEXO A</b> - Documento de registro no CEP/INCA .....	112



## REFERÊNCIAS

ABRAHÃO, A. L. Tecnologia: conceito e relações com o trabalho em saúde. In: Fonseca, A. F.; Stauffer, A.B. (Orgs). *O processo histórico do trabalho em saúde*. v.5. Rio de Janeiro: FIOCRUZ; 2007. p.117-37

ABRAHÃO, A. L. Tecnologia: conceito e relações com o trabalho em saúde. In: Fonseca, A. F.; Stauffer, A.B. (Org.). *O processo histórico do trabalho em saúde*. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2007 . v.5, p.117-37.

ABUHAB, D.; SANTOS, A. B. A. P. MESSEMBERG, C. B.; FONSECA, R. M. G. S.; ARANHA E SILVA, A. L. O Trabalho em equipe multiprofissional no CAPS III: um desafio. *Rev. Gaúcha Enferm. Porto Alegre (RS)* 2005 dez; 26(3):369-80.

ABUHAB, D. et al. O Trabalho em equipe multiprofissional no CAPS III: um desafio. *Rev. Gaúcha Enferm. Porto Alegre*, v.26, n.3, p. 369-80, dez. 2005.

ANDRÉ, M. E. D. Afonso. Texto, Contexto e Significados: Algumas Questões na Análise de Dados Qualitativos. In *Temas em Debate. Cadernos de Pesquisa*. São Paulo (45): 66-71,1983

ANDRÉ, M. E. D. Afonso. Texto, Contexto e Significados: algumas questões na análise de dados qualitativos. In: \_\_\_\_\_, *Temas em Debate. Cadernos de Pesquisa*. São Paulo, v. 45, 1983. p. 66-71.

AYRES, J. R. C. M Sujeito, intersubjetividade e práticas de saúde. *Ciência e Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v.6, n.1, p.63-72, 2001.

\_\_\_\_\_. Hermenêutica e humanização das práticas de saúde. *Ciênc. Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 10, n. 3, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo>>. Acesso em: 12 dez. 2008.

\_\_\_\_\_. Cuidado e humanização das práticas de saúde. In: DESLANDES, Suely F. (Org.). *Humanização dos cuidados em saúde: conceitos, dilemas e práticas*. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2008.

BENEVIDES, R; PASSOS, E. A humanização como dimensão pública das políticas de saúde. *Ciênc. saúde coletiva*, Rio de Janeiro, v. 10, n. 3, 2005. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/csc/v10n3/a14v10n3.pdf>>. Acesso em: 12 dez. 2008.

\_\_\_\_\_. Humanização na saúde: um novo modismo?. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, Botucatu, v. 9, n. 17, 2005. Disponível em: < [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S141432832005000200014&script=sci\\_artt\\_ext&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S141432832005000200014&script=sci_artt_ext&tlng=pt)>. Acesso em: 12 dez. 2008.

BOFF, L. *Saber cuidar: ética do humano, compaixão pela terra*. Petrópolis: Vozes, 1999.

BOEMER, M. R. A Condução de estudos segundo a metodologia de investigação fenomenológica. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, Ribeirão Preto, v. 2, n.1, p.83-94, jan. 1994.

BRETHERTON, Inge. The origins of attachment theory: john bowlby and mary ainsworth. *Developmental Psychology*, n.28, p. 759-775, 1992. Disponível em:

<[http://www.psychology-sunybs.edu/attachement/online/inge\\_origins.pdf](http://www.psychology-sunybs.edu/attachement/online/inge_origins.pdf)>  
Acesso em: 12 dez 2008.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos jurídicos. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. *Diário Oficial [da República Federativa do Brasil]*, Brasília, DF, col. 120, set. 1990. Seção 1, p.1805-1859.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. *Humaniza SUS*: documento base para gestores e trabalhadores do SUS. Brasília, 3ª ed. 2006.

CAMARGO JR., K. R. Um Ensaio sobre a (In)definição de Integralidade. In: PINHEIRO, Roseni; MATTOS, Ruben Araújo de (Org.). *Construção da Integralidade: cotidiano, saberes e práticas em saúde*. Rio de Janeiro: CEPESC/UERJ, IMS/ABRASCO, 2005.

\_\_\_\_\_. A relevância do uso de técnicas qualitativas em pesquisas sobre a biomedicina. *Ciênc. saúde coletiva*, ago. 2008, vol. 13, n. 4, p. 1327-1330.

CAMPOS, G. W. S. Humanização na saúde: um projeto em defesa da vida? *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, Botucatu, v. 9, n. 17, 2005. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/icse/v9n17/v9n17a16.pdf>> Acesso em: 12 dez. 2008.

CASATE, J. C.; CORREA, A. K. Humanização do atendimento em saúde: conhecimento veiculado na literatura brasileira de enfermagem. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, Ribeirão Preto, v. 13, n. 1, 2005. Disponível em: < [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=s010411692005000100017&script=sci\\_artt\\_ext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=s010411692005000100017&script=sci_artt_ext)>. Acesso em: 14 dez. 2008.

CECCIM, R. B.; FEUERWERKER, L. C. M. Mudança na graduação das profissões de saúde sob o eixo da Integralidade. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 20, n. 5, 2004, p. 1417-1423. Disponível em: < <http://www.scielosp.org/pdf/csp/v20n5/36.pdf>>. Acesso em: 12 dez. 2008.

CECÍLIO, L. C. O. Uma Sistematização e discussão de tecnologia leve de planejamento estratégico aplicada ao setor governamental. In: MERHY, Emerson Elias; ONOCKO, Rosana (Org.). *Agir em saúde: um desafio para o público*. São Paulo: Hucitec, 1997, p.151-167.

CECÍLIO, L. C. O.; MERHY, E.E. Integralidade do cuidado como eixo da gestão hospitalar. 2003. Disponível em: < <http://www.uff.br/saudecoletiva/professores/merhy/capitulos-07.pdf>>. Acesso em: 20 ago. 2009.

CONILL, E. M. Avaliação da Integralidade: conferindo sentido para os pactos na programação de metas dos sistemas municipais de saúde. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v.20, n.5, out. 2004. Disponível em: <[http://scielosp.org.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102311x2004000500038&lng=pt&nrm=iso](http://scielosp.org.php?script=sci_arttext&pid=S0102311x2004000500038&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 27 jun. 2009.

CONTANDRIOPOULOS, A. P. et al. A avaliação na área da saúde: conceitos e métodos. In: HARTZ, Z.M.A. (Org.). *Avaliação em saúde: dos modelos conceituais à prática na análise de implantação de programas*. Rio de Janeiro: Fiocruz, 1997. p. 29-48.

DEMO, P. Pesquisa Qualitativa. Busca de equilíbrio entre forma e conteúdo. *Latino-Americana de Enfermagem*, Ribeirão Preto, v.6 n.2, p. 89-104, abr. 1998.

DERVIN, B. et al. From the mind's eyes of the "user": the sense making qualitative-quantitative methodology. Columbus: Ohio, 1992.

DESLANDES, S. F. Análise do discurso oficial sobre a humanização da assistência hospitalar. *Ciênc. saúde coletiva*, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, 2004, p. 7-14. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/csc/v9n1/19819.pdf>>. Acesso em: 12 dez. 2008.

DESLANDES, S. F.; AYRES, J. R. C. M. Humanização e cuidado em saúde. *Ciênc. saúde coletiva*, Rio de Janeiro, v. 10, n. 3, 2005. Disponível em: < [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2007000400027](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2007000400027) >. Acesso em: 12 dez. 2008.

DONABEDIAN, A. Evaluación de la calidad de la atención médica. In: White KL; Frank J, (Org). *Investigaciones sobre servicios de salud: una antología*. Washington, DC: OPAS, 1992. p. 382-404.

\_\_\_\_\_. The Role of outcomes in quality assessment and assurance. *Qual.Rev.Bull.*,v.18, n.1, p. 356-360, nov. 1992.

ESPERIDIÃO, M. A.; TRAD, L. A. B. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 22, n. 6, Jun 2006. Disponível em: <[http://www.scielosp.org/scielo.php?cript=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2006000600016&lng=en&nrm=iso](http://www.scielosp.org/scielo.php?cript=sci_arttext&pid=S0102-311X2006000600016&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 12 Jul 2009.

FELISBERTO, E. et al. Uso da avaliação e formação profissional: impulsionando a prática da Integralidade em saúde. In: *Atenção básica e*

*Integralidade*: contribuição para o estudo de práticas avaliativas em saúde. Rio de Janeiro: CEPESC: IMS/UERJ: ABRASCO, 2008. p. 59-60.

FERRI, S. M. N. et al. As Tecnologias leves como geradoras de satisfação em usuários de uma unidade de saúde da família. *Interface -Comunic, Saúde, Educ*, v.11, n.23, p.515-29, set./dez. 2007.

FIRMINO, F. Implantação de serviços de cuidados paliativos: nossos marcos históricos. *Pratica Hospitalar*, [S.l.], ano 7, n. 4, Set./Out. 2005. Disponível em: <<http://www.praticahospitalar.com.br/pratica%2041/pgs/materia%202841.html>>. Acesso em: 10 out. 2009.

FRANCO, T. B.; MERHY, E. E. A Produção Imaginária da Demanda e o Processo de Trabalho em Saúde. In: PINHEIRO, Roseni; MATTOS, Ruben Araújo (Orgs.). *Construção Social da Demanda*. 1ª ed. Rio de Janeiro: CEPESC: IMS/UERJ: ABRASCO, 2005, v.1, p. 181-193.

GASTALDO, D. Humanização como processo conflitivo, coletivo e contextual. *Interface*. Botucatu, v.9, n.17, 2005. Disponível em: <[www.scielo.br/pdf/icse/v9n17/v9n17a15.pdf](http://www.scielo.br/pdf/icse/v9n17/v9n17a15.pdf)> Acesso em: 12 Dez 2008.

GIL, A. C. *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

\_\_\_\_\_. Como classificar as pesquisas? In: Gil, A.C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4ª edição. São Paulo: Atlas, 2002. p. 41-58.

HOFFMAN, E. *Manicômios, Prisões e Conventos*. Perspectiva: São Paulo, 1974. (Coleção Debates – Psicologia).

GOMES, M. A. S. M. Construção da Integralidade: cotidiano, saberes e práticas em saúde. *Ciênc. saúde coletiva*. Rio de Janeiro, v. 9, n. 4, 2004. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/csc/v9n4/a29v9n4.pdf>>. Acesso em: 12 Dez 2008.

GOMES, M. C. P. A.; PINHEIRO, R. Acolhimento e vínculo: práticas de Integralidade na gestão do cuidado em saúde em grandes centros urbanos. *Interface*. Botucatu, v.9, n.17, 2005. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/icse/v9n17/v9n17a06.pdf> >. Acesso em: 12 Dez 2008.

GOMES, R. et al . Avaliação da assistência ambulatorial a portadores de HIV/AIDS no Rio de Janeiro, segundo a visão de seus usuários. *Cad. Saúde Pública*. Rio de Janeiro, v. 15, n. 4, Out 1999. Disponível em: <[http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102311X199900400013&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102311X199900400013&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 13 Jul 2009.

\_\_\_\_\_. ; DESLANDES, S. F. Interdisciplinaridade na saúde pública: um campo em construção. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. Ribeirão Preto, v. 2, n. 2, p.103-114, 1994. Disponível em: <<http://www.scientificcircle.com/pt/22201/interdisciplinaridadesaudepublicacam-po-construcao/>>. Acesso em: 14 Dez 2008.

GOMES, R.; GUIZARDI, F. L.; PINHEIRO, R. A Orquestração do Trabalho em Saúde: um debate sobre a fragmentação das equipes...In: PINHEIRO, Roseni; MATTOS, Ruben Araújo de(Orgs.). *Construção Social da Demanda: Direito à Saúde, Trabalho em equipe, participação e espaços públicos*. Rio de Janeiro. CEPESC, 2005.

HARTZ, Z. M. A.; CAMACHO, L. A. B. Formação de recursos humanos em epidemiologia e avaliação dos programas de saúde. *Cad. Saúde Públ.* Rio de Janeiro, n. 12 p. 13-20. 1996. (Suplemento).

HARTZ, Z. M. A. Avaliação dos Programas de Saúde: perspectivas teórico-metodológicas e políticas institucionais. *Ciência e Saúde Coletiva*, v.4 n.2, p.341-353, 1999a.

HARTZ, Z. M. A.; CONTANDRIOPOULOS, A. P. Integralidade da atenção e integração de serviços de saúde: desafios para avaliar a implantação de um "sistema sem muros". *Cad. Saúde Pública*. Rio de Janeiro, v. 20, 2004. Disponível em: < <http://www.scielo.org/pdf/csp/v20s2/26.pdf>>. Acesso em: 12 Dez 2008.

JAPIASSU, H. *Introdução ao Pensamento Epistemológico*. Rio de Janeiro: Francisco Alves Editora, 1975.

\_\_\_\_\_, H. O Espírito Interdisciplinar. *Cadernos EBAPE*. Rio de Janeiro: Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, v. 4, n. 3, 2006.

JUNQUEIRA, M. F. P. S. Cuidado: as fronteiras da Integralidade. *Ciênc. saúde coletiva*. Rio de Janeiro, v. 10, n. 3, 2005. Disponível em: < [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S141381232005000300036](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141381232005000300036)>. Acesso em: 12 Dez 2008.

KRISTENSEN , Finn Borlum; SIGMUND, Helga(Ed.). *health technology assessment handbook*. Denmark: National Board of Health,2007.

LACAZ, F. A. C. e SATO, L. Humanização e Qualidade do Processo de Trabalho em Saúde. In Suely F. Deslandes (org.). *Humanização dos Cuidados em Saúde: Conceitos, Dilemas e Práticas*. Rio de Janeiro: ed. Fiocruz, 2008.

LAKATOS, E. M.; Marconi, M. A. *Metodologia do Trabalho Científico*. São Paulo: Atlas, 1983.

LEMME, A. C.; NORONHA, G.; RESENDE, J. B. A satisfação do usuário em hospital universitário. *Rev. Saúde Pública*, São Paulo, v. 25, n. 1, Feb. 1991. Disponível em: <[http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-89101991000100009&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89101991000100009&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 13 Jul 2009.

LINS, A. M. A avaliação de intervenções sociais como potencial instrumento de construção do conhecimento. *Interface - Comunic, Saúde Educ*, v.5, n. 8, p.175-180, 2001.

MARQUES, G. Q.; LIMA, M. A. D. S. Demandas de usuários a um serviço de pronto atendimento e seu acolhimento ao sistema de saúde. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* [online]. 2007, v.15, n.1, p. 13-19. ISSN 0104-1169.

MATTOS, R. A. Integralidade e a formulação de políticas específicas de saúde. In: PINHEIRO, R.; MATTOS, R. A. (Orgs.). *Construção da Integralidade: cotidianos, saberes e práticas em saúde*. Rio de Janeiro: CEPESC: IMS/UERJ: ABRASCO, 2005. p.45-58.

\_\_\_\_\_. Os Sentidos da Integralidade: algumas reflexões acerca de valores que merecem ser definidos. In: PINHEIRO, R.; MATTOS, R. A. (Orgs.). *Os Sentidos da Integralidade na atenção e no cuidado à saúde*. Rio de Janeiro: UERJ, p.41-66, 2006.

\_\_\_\_\_. A Integralidade na prática (ou sobre a prática da Integralidade). *Cad. Saúde Pública*. Rio de Janeiro, v. 20, n. 5, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v20n5/37.pdf>>. Acesso em: 12 Dez 2008.

\_\_\_\_\_. Cuidado Prudente para uma Vida Descente. In: PINHEIRO, R.; MATTOS, R. A. (Orgs.). *Cuidado: as Fronteiras da Integralidade*. Rio de Janeiro: CEPESC: IMS/UERJ: ABRASCO, 2008.

MAXWELL, J. *Qualitative Research Design: An Interactive Approach*, California: Sage,1996.

MELO, A. G. C.; FIGUEIREDO, M. T. A. Cuidados Paliativos: conceitos básicos, histórico e realizações da Associação Brasileira de Cuidados Paliativos e da Associação Internacional de *Hospice* e Cuidados Paliativos. In: PIMENTA, Cibele A. M.; MOTA, Dálete D. C. F. ; CRUZ, Diná A. L. M. C. (Orgs). *Dor e Cuidados Paliativos*, 2006, p. 16-28.

MENEZES, R. A. *Em Busca da boa morte: antropologia dos cuidados paliativos*. Rio de Janeiro: Garamont; Fiocruz, 2004.

MERHY, E. E. Em Busca do Tempo Perdido: Micropolítica do trabalho vivo em ato, em saúde. In: MERHY, Emerson Elias; ONOCKO, Rosana (Orgs.). *Agir em Saúde: um desafio para o público*. São Paulo: Hucitec., 1997.

\_\_\_\_\_. *Crise do modo de se produzir saúde: uma discussão do modelo assistencial e o trabalho médico no Brasil*. Campinas, 1997. Disponível em:

<[http://www.etepiracicaba.org.br/apostilas/agente/crise\\_mpsaude.pdf](http://www.etepiracicaba.org.br/apostilas/agente/crise_mpsaude.pdf)> Acesso em 29 Abr 2009.

\_\_\_\_\_. Trabalho vivo em saúde e suas tecnologias leves no exercício dos autogovernos e nos processos intercessores. In: MERHY, Emerson Elias; ONOCKO, Rosana (Orgs.). *Agir em Saúde: um desafio para o público*. São Paulo: Hucitec, 1997.

MERHY, E. E. ; CHAKKOUR, M. et al. Em Busca de Ferramentas Analisadoras das Tecnologias em Saúde: A informação e o Dia a Dia de um Serviço, Interrogando e Gerindo Trabalhos. In: MERHY, Emerson Elias; ONOCKO, Rosana (Orgs.). *Agir em Saúde: um desafio para o público*. São Paulo: Hucitec, 1997.

\_\_\_\_\_. A Perda da Dimensão Cuidadora na Produção da Saúde: uma discussão do modelo assistencial e da intervenção no seu modo de trabalhar a assitência. In: MERHY, Emerson Elias. *Sistema Único de Saúde em Belo Horizonte: reescrevendo o público*. São Paulo: ed. Xamã, 1998, p.1-13.

\_\_\_\_\_. *Saúde: A cartografia do trabalho vivo*. São Paulo: Hucitec, 2002.

\_\_\_\_\_.; FRANCO, T.B. Por uma Composição Técnica do Trabalho Centrada nas Tecnologias Leves e no Campo Relacional. *Saúde em Debate*, v. 27, n.65, Rio de Janeiro, Set/Dez de 2003, p.4.

\_\_\_\_\_. Engravitando Palavras: O Caso da Integralidade. In: PINHEIRO, R.; MATTOS, R. A. (Orgs.). *Construção Social da Demanda*. Rio de Janeiro: CEPESC: IMS/UERJ: ABRASCO, v.1, p. 195-206, 2005.

MINAYO, M. C. S.; SANCHES, O. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementariedade? *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v.9, n. 3, Set 1993. Disponível em: <[http://www.scielosp.org/php?script=sci\\_arttext&pid=S0102311x1993000300002&lng=en&nrm=iso](http://www.scielosp.org/php?script=sci_arttext&pid=S0102311x1993000300002&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 06 Ago.2008.

MINAYO, M. C. S. et al. (Org.) *Pesquisa Social: teoria, método e criatividade*. Ed. Vozes. 24ª ed. 1994.

\_\_\_\_\_. *O Desafio do Conhecimento: Pesquisa Qualitativa em Saúde*. Ed. São Paulo: Hucitec, 8ª Ed., 2004. Cap.2 p.120-135.

\_\_\_\_\_. Sobre o Humanismo e a Humanização. In: DESLANDES, Suely F. (Org.). *Humanização dos Cuidados em Saúde: conceitos, dilemas e práticas*. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2008.

MORAES, D. R. Revisitando as Concepções de Integralidade. *Revista de APS, Juiz de Fora*, v. 9, n. 1, 2006. Disponível em: <<http://www.nates.ufjf.br/novo/revista/v009n1.htm>>. Acesso em: 07 Jun 2008.

MOTA, R. A.; MARTINS, C. G. M.; VERAS, R. M. Papel dos profissionais de saúde na política de humanização hospitalar. *Psicol. estud.* Maringá, v. 11, n. 2, 2006. Disponível em: <<http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IscScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=Ink&exprSearch=452878&indexSearch=ID>> Acesso em: 12 Dez 2008.

NOGUEIRA-MARTINS, M. C. F. Oficinas de Humanização: Fundamentação teórica e descrição de uma experiência com um grupo de profissionais da saúde. In: DESLANDES, Suely F. (Org.). *Humanização dos Cuidados em Saúde: conceitos, dilemas e práticas*. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2008.

NOVO AURÉLIO: O dicionário da língua portuguesa. v.3. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, [21--].

PAIM, J. Prefácio à 6ª edição. In: PINHEIRO, R.; MATTOS, R. A. (Orgs.). *Os Sentidos da Integralidade na atenção e no cuidado à saúde*. 6ª ed. Rio de Janeiro: UERJ, 2006.

PATTON, M. Q. *Qualitative Research & Evaluation Methods*. 3ª ed. Califórnia: Sage cap. 5, p. 209-256.2000.

\_\_\_\_\_. *Practical Evaluation*. Califórnia: Sage, 1982.

PEDUZZI, M. Equipe multiprofissional de saúde: conceito e tipologia. *Rev. Saúde Pública*, v. 35,n. 1,São Paulo, 2001. p. 103-9.

PEREIRA, M. J. B. *O trabalho da enfermeira no serviço de assistência domiciliar: potência para (re)construção da prática de saúde e de enfermagem*. 2001. 256f. Tese (Doutorado) - Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2001.

PESSINI, L. Bioética e Cuidados Paliativos: Alguns desafios do cotidiano aos grandes dilemas. In: PIMENTA, C. A. M.; MOTA, D. D.C. F.; CRUZ, D. A. L. M.C. (Orgs). *Dor e Cuidados Paliativos: enfermagem, medicina e psicologia*. Barueri(SP): Ed. Manole, 2006.

PIMENTA, C. A. M.; MOTA, D. D.C. F.; CRUZ, D. A. L. M.C. *Dor e Cuidados Paliativos: enfermagem, medicina e psicologia* (Orgs). Barueri (SP): Ed. Manole, 2006.

PINHEIRO, R.; SILVA JUNIOR, A. G.; MATTOS, R. A. *Atenção Básica e Integralidade: contribuições para estudos de práticas avaliativas em saúde*. Organizadores - Rio de Janeiro: CEPESC: IMS/UERJ: ABRASCO, 2008.



PINHEIRO, R.; SILVA JUNIOR, A. G. Práticas avaliativas e as mediações com a Integralidade na saúde: uma proposta para estudos de processos avaliativos na Atenção Básica. In: PINHEIRO, R.; SILVA JÚNIOR, A.G.; MATTOS, R. A (Orgs.). *Atenção Básica e Integralidade: contribuições para estudos de práticas avaliativas em saúde*. Rio de Janeiro: CEPESC: IMS/UERJ: ABRASCO, 2008.

\_\_\_\_\_.; FERLA, A. A; SILVA JÚNIOR, A. G. A Integralidade na atenção à saúde da população. In: MARINS, J.J.N. et al. (Orgs.). *Educação médica em transformação: instrumentos para a construção de novas realidades*. São Paulo: Hucitec, 2004. p.269-284.

PINHEIRO, R.; FERLA, A. A; SILVA JÚNIOR, A. G. Integrality in the population's health care programs. *Ciência e Saúde Coletiva*, v.12 n.2, Rio de Janeiro, 2007. p. 343-349.

\_\_\_\_\_.; MATTOS, R. A. (Orgs). *Construção da Integralidade: cotidiano, saberes e práticas em saúde*. Rio de Janeiro: CEPESC: IMS/UERJ: ABRASCO, 2003. p.5. (Apresentação).

PINHEIRO, R; GOMES, M. C. P. A. Acolhimento e vínculo: práticas de Integralidade na gestão do cuidado em saúde em grandes centros urbanos. *Interface*, Botucatu, v. 9, n. 17, 2005. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S141432832005000200006&script=sci\\_abstract&lng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S141432832005000200006&script=sci_abstract&lng=pt)>. Acesso em: 21 Fev 2009.

PIOVESAN, A; TEMPORINI, E. R. Exploratory research: a methodological procedure applied to the study of human factors in the field of public health. *Rev. Saúde Pública*, São Paulo. V. 29, n. 4, 1995. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S00348910199500040010&lng=es&nrm=isso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S00348910199500040010&lng=es&nrm=isso)> Acesso em: 03 Abr 2009.

POMBO, O. Interdisciplinaridade e Integração dos Saberes. *Liinc em revista*, v.1, n.1, março 2005, p.4-16. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/liinc/index.php/liinc/article/view/186>> Acesso em: 14 Jun 2009.

\_\_\_\_\_. *Contribuição para um vocabulário sobre a interdisciplinaridade*. Disponível em: <<http://www.educ.fc/docentes/opombo/mathesis/voabulrio-interd.pdf>> Acesso em: 14 Jun 2009.

\_\_\_\_\_. *Da classificação dos seres à classificação dos saberes*. Disponível em: <<http://www.educ.fc/docentes/opombo/publicações%20opombo/textosolgapombo.htm>>. Acesso em: 14 Jun 2009.

POPE, C.; MAYS, N. In: *Métodos qualitativos na pesquisa em saúde Pesquisa Qualitativa na Atenção à Saúde*. Tradução Ananyr Porto Fajardo. 3ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2009. p.11-21.

\_\_\_\_\_.; \_\_\_\_\_. In: Métodos observacionais. *Pesquisa qualitativa na atenção à saúde*. Tradução Ananyr Porto Fajardo. - 3ª ed. - Porto Alegre: Artmed, 2009. p. 45-55

\_\_\_\_\_.; \_\_\_\_\_. In: Analisando dados qualitativos. *Pesquisa qualitativa na atenção à saúde*. Tradução Ananyr Porto Fajardo. 3ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2009. p.78-95.

\_\_\_\_\_.; \_\_\_\_\_. In: Qualidade na pesquisa qualitativa em saúde. *Pesquisa qualitativa na atenção à saúde*. Tradução Ananyr Porto Fajardo. 3ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2009. p.97-115.

POPE, C.; MAYS, N. In: Combinando métodos qualitativos. *Pesquisa qualitativa na atenção à saúde*. Tradução Ananyr Porto Fajardo. 3ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2009. p.118-145.

PUCCINI, P. T.; CECILIO, L. C. O. A humanização dos serviços e o direito à saúde. *Cad. Saúde Pública*, v. 20, n. 5, Rio de Janeiro, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.org/pdf/csp/v20n5/29.pdf>>. Acesso em: 12 Dez 2008.

SELLTIZ, C. et al. *Métodos de pesquisa nas Relações Sociais*. São Paulo: Herder, 1967. p. 52-56.

SERAPIONI, M. Métodos qualitativos e quantitativos na pesquisa social em saúde: algumas estratégias para a integração. *Ciênc. Saúde Coletiva [online]*, 2000, v.5, n.1, p.187-192. Disponível em: <[http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S141381232000000100016&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141381232000000100016&lng=pt&nrm=iso)>.

SILVA, V. M. N. et al. Integralidade como eixo das práticas avaliativas: o caso de Piraí. In: PINHEIRO, R.; SILVA JÚNIOR, A. G.; MATTOS, R. A. (Orgs.). *Atenção básica e integralidade: contribuições para estudos de práticas avaliativas em saúde*. Rio de Janeiro: CEPESC: IMS/UERJ: ABRASCO, 2008. p.153-164.

\_\_\_\_\_. et al. Trajetória assistencial em Piraí: uma prática avaliativa amistosa à Integralidade. In: PINHEIRO, R.; SILVA JÚNIOR, A. G.; MATTOS, R. A. (Orgs.). *Atenção básica e integralidade: contribuições para estudos de práticas avaliativas em saúde*. Rio de Janeiro: CEPESC: IMS/UERJ: ABRASCO, 2008. p. 225-232.

SILVA JÚNIOR; A. G. S.; MEHRY, E. E. ; CARVALHO, L. C. Refletindo sobre o ato de cuidar da saúde. In: PINHEIRO, R.; MATTOS, R. A. (Orgs.). *Construção da integralidade: cotidiano, saberes e práticas em saúde*. Rio de Janeiro: CEPESC: IMS/UERJ: ABRASCO, 2003. p.113-28.

SILVEIRA, R. et al. Desenhos organizadores da Integralidade e práticas avaliativas na atenção básica em Rio Branco. In: PINHEIRO, R.; SILVA JÚNIOR, A. G.; MATTOS, R. A. (Orgs.). *Atenção básica e integralidade:*

contribuições para estudos de práticas avaliativas em saúde. Rio de Janeiro: CEPESC: IMS/UERJ: ABRASCO, 2008. p. 75-103.

SOUZA, W. S. ; MOREIRA, M. C. N. Humanização da Saúde e a Estratégia da Saúde da Família: explorando alguns dilemas para além da política . In: MOROSINI, Márcia Valéria G. C. ; CORBO, Anamaria D'Andrea . *Modelos de atenção e a saúde da família*. Rio de Janeiro: ESPJV; FIOCRUZ, 2007. p. 215-240.

SOUZA, E. C. F. et al . Acesso e acolhimento na atenção básica: uma análise da percepção dos usuários e profissionais de saúde. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: <[http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2008001300015&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2008001300015&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 12 Jul 2009.

SPINELLI, M. A. S. et al. As práticas avaliativas entre a racionalização do sistema e as demandas dos usuários: o caso do SUS Cuiabá In: PINHEIRO, R.; SILVA JÚNIOR, A. G.; MATTOS, R. A. (Orgs.). *Atenção básica e integralidade: contribuições para estudos de práticas avaliativas em saúde*. Rio de Janeiro: CEPESC: IMS/UERJ: ABRASCO, 2008. p. 105-127.

TACHAKKORI, A.; TEDDLIE C. *Mixed Methodology Combining Qualitative and Quantitative Approaches*. v. 46, Califórnia: Sage, 1998. 184 p. (Applied Social Research Methods Series).

TANAKA, O. Y; MELO, C. *Avaliação de Programas de Saúde do Adolescente: um modo de fazer*. São Paulo(SP): EDUSP; 2001.

TEIXEIRA, M. A. et al. Implantando um serviço de suporte terapêutico oncológico – STO. *Rev. Bras. Cancerol*, v.39 n.2, 1993. p. 65-87.

TEIXEIRA, M. A.; LAVOR, M. F. Assistência no Modelo *Hospice*: a experiência do INCA. In Dor e Cuidados Paliativos: Enfermagem, Medicina e Psicologia (orgs). Barueri, S. P. Ed. Manole. 2006.

TRIVIÑOS, A. N. S. A fenomenologia. In: *Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 2008, p.41

\_\_\_\_\_. Fundamentação Teórica do Estudo. In: *Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 2008, p.98

\_\_\_\_\_. Técnicas e métodos na pesquisa qualitativa. In: *Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 2008, p.137.

TRONCHIN, D. M. R. et al. O olhar dos Usuários de um Hospital de ensino: Uma análise da qualidade assistencial às gestantes e aos recém-nascidos. *Texto contexto Enferm*, v.15 n.3, Florianópolis, Jul-Set. 2006. p. 401-8.

VAITSMAN, J.; ANDRADE, G. R. B. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. *Ciênc. Saúde Coletiva*, v. 10, n. 3, Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v10n3/a17v10n3.pdf>> Acesso em: 19 jan 2009.