



ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA SOBRE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE
BIBLIOMETRIC ANALYSIS ABOUT THE EVALUATION OF HEALTH SERVICES
ANÁLISIS BIBLIOMÉTRICO SOBRE LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Débora Poletto Klein¹, Denise Maria Guerreiro Vieira da Silva², Bruna Pedrosa Canever³, Diana Coelho Gomes⁴

RESUMO

Objetivo: descrever o perfil bibliométrico sobre avaliação de serviços de saúde. **Método:** estudo bibliométrico, abordagem quantitativa. Teve como questão norteadora: qual a produção científica presentes nas bases de dados *online* da América Latina sobre o tema avaliação de serviços de saúde no período de 2000 a 2013? A coleta de dados foi realizada na base de dados LILACS, na biblioteca virtual SciELO, e no banco de dados do CEPEEn com o descritor: avaliação de serviços de saúde; *health services evaluation* no período de 2000 a 2013. A análise dos 158 resumos ocorreu por estatística simples. **Resultados:** as avaliações dos serviços de saúde tem se disseminado em revistas com alto impacto para comunidade científica; a maioria dos trabalhos avalia diretamente os serviços de saúde e sua qualidade e a assistência em saúde prestada por estes serviços. **Conclusão:** é necessário o desenvolvimento de trabalhos avaliativos visando à evolução do sistema e garantindo a qualidade desses serviços a população. **Descritores:** Avaliação de Serviços de Saúde; Bibliometria; Enfermagem.

ABSTRACT

Objective: describing the profile on bibliometric evaluation of health services. **Method:** bibliometric study, quantitative approach. The guiding question was: What has been produced in scientific productions online databases in Latin America about the subject evaluation of health services in the period 2000-2013? Data collection was performed on the database LILACS, SciELO virtual library and database CEPEEn with the descriptor: evaluation of health services; *health services evaluation* from 2000 to 2013. The analysis of 158 abstracts occurred by simple statistics. **Results:** assessments of health services have been disseminated in journals with high impact scientific community; most work directly evaluates health services and their quality and the care delivered by these services. **Conclusion:** It is necessary to develop evaluative studies addressing the evolution of the system and ensuring the quality of these services to the population. **Descriptors:** Evaluation of Health Services; Bibliometrics; Nursing.

RESUMEN

Objetivo: describir el perfil de evaluación bibliométrico de los servicios de salud. **Método:** estudio bibliométrico con enfoque cuantitativo. La pregunta guía fue: ¿Cuál es la base de producción científica presentes en los datos en línea de América Latina sobre el tema de la evaluación de los servicios de salud en el período 2000-2013? La recolección de datos se realizó en las bases de datos LILACS, SciELO biblioteca virtual y base de datos CEPEEn con el descriptor: evaluación de los servicios de salud; evaluación de servicios de salud 2000-2013. El análisis de 158 resúmenes produjo por estadísticas simples. **Resultados:** las evaluaciones de los servicios de salud se han difundido en revistas de alto impacto en la comunidad científica; más trabajo evalúa directamente los servicios de salud y de su calidad y la atención prestada por estos servicios. **Conclusión:** es necesario desarrollar estudios de evaluación que abordan la evolución del sistema y la garantía de la calidad de estos servicios a la población. **Descritores:** Evaluación de los Servicios de Salud; Bibliometría; Enfermería.

¹Enfermeira, Professora Mestre em Enfermagem, Curso de Bacharelado em Enfermagem, Faculdades Fátima Educação e Faculdade da Serra Gaúcha/FSG. Caxias do Sul (RS), Brasil. Email: deborapoletto@gmail.com; ²Enfermeira, Professora Doutora em Enfermagem, Departamento / Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Universidade Federal de Santa Catarina/UFSC. Florianópolis (SC), Brasil. E-mail: deniseguerreiro@gmail.com; ³Enfermeira, Mestre em Enfermagem, Doutoranda em Enfermagem, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Universidade Federal de Santa Catarina/PPGENF/UFSC. Bolsista Pró-Ensino na Saúde/CAPES. Florianópolis (SC), Brasil. E-mail: brunacanever@gmail.com; ⁴Enfermeira, Mestranda em Enfermagem, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Universidade Federal de Santa Catarina/PPGENF/UFSC. Bolsista CNPq. Florianópolis (SC), Brasil. E-mail: dianacoelhog@yahoo.com.br

INTRODUÇÃO

Avaliar como pesquisa significa emitir um juízo de valor sobre o objeto que está sendo pesquisado, dando visibilidade ao que é real, comparando ao que poderia ou deveria ser, conforme interesses, efetividade, operacionalidade, qualidade, tecnologias, serviços ou programas de saúde.¹ Nesta perspectiva a Avaliação dos Serviços de Saúde vem como estratégia de pesquisa que visa o conhecimento dos programas e serviços oferecidos propondo intervenções para melhoria da atenção realizada, e permanente atualização dos profissionais.

A pesquisa avaliativa pode desempenhar inúmeras funções sociais, dentre elas, auxílio na tomada de decisões de caráter político, uma forma de transparecer para o social o funcionamento das instituições, aprendizagem social, promoção da democracia e formação cidadã, promover melhora das propostas de gestão pública, bem como consequente empoderamento social.²

Este tipo de pesquisa se modificou com o passar dos anos. Inicialmente as pesquisas avaliativas buscavam, especialmente, apenas resultados medidos quantitativamente. Porém com a implantação de novas políticas públicas, o surgimento de novos interesses, uma nova perspectiva social, a valorização das características consideradas subjetivas foram tomando força, e esse tipo de pesquisa quantitativa não estava mais sendo o suficiente para a demanda. Com isso tornou-se necessária a atualização na forma e nos objetivos das pesquisas de caráter avaliativo, iniciando assim, as avaliações qualitativas de serviços de saúde. Alguns autores denominam esses diferentes estilos e sua diferente abordagem, como “gerações”, ou enfoques emergentes.^{2,3}

A gama de estudos avaliativos, para os serviços de saúde, existentes atualmente, trabalham como importantes instrumentos que transparecem a realidade e embasam a elaboração de novas estratégias de ação. Devido a isso, um estudo bibliométrico acerca da temática sobre avaliação dos serviços de saúde permitirá a quantificação das produções e disseminações deste conhecimento específico, informando sobre o número de produção, a abordagem utilizada nos estudos, o método prevalente, além de promover o controle bibliográfico do assunto.

A bibliometria é uma ferramenta estatística utilizada para mapeamento e gerenciamento dos diferentes indicadores referentes à temática da pesquisa. Fornece um instrumento quantitativo o qual possibilita a

organização e sistematização de informações científicas referentes à temática, demonstrando em dados numéricos, as publicações. No entanto, os periódicos, países, temas e instituições também aspectos que um estudo bibliométrico abrange.^{4,5,6}

A escolha de realizar este estudo vem ao encontro da necessidade de conhecer o que está sendo produzido na América Latina acerca de avaliação em saúde. Este estudo teve como objetivo descrever a produção científica, a partir dos resumos das publicações nas bases de dados *online* da América Latina, sobre o tema “avaliação de serviços de saúde” no período de 2000 a 2013.

MÉTODO

Estudo bibliométrico, descritivo, de abordagem quantitativa, com análise de artigos publicados por profissionais e estudantes da área da saúde na base de dados LILACS, na biblioteca virtual SciELO, e no banco de dados do CEPEn, sobre a temática da Avaliação dos Serviços de Saúde, no período de 2000 a 2013. Teve como questão norteadora << *Qual a produção científica nas bases de dados online da América Latina sobre o tema avaliação de serviços de saúde no período de 2000 a 2013?* >> A escolha do período a partir do ano de 2000 ocorreu devido à busca por publicações consideradas mais atuais.

A busca ocorreu utilizando-se como descritor “avaliação de serviços de saúde”; “*health services evaluation*” nos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS), pesquisando-se na Biblioteca Eletrônica de Periódicos Científicos Brasileiros Scientific Electronic Library Online (SciELO), e na base de dados Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS). Considerando o interesse especial nas publicações em enfermagem, ampliou-se a busca no Centro de Estudos e Pesquisas em Enfermagem (CEPEN) da Associação Brasileira de Enfermagem (ABEn).

A coleta de dados iniciou com a reunião dos resumos em tabela elaborada no Microsoft Word® e após, foi feita a leitura destes e apreciação conforme os critérios pré-estabelecidos: resumos disponíveis *online* e de acesso gratuito, com textos em português, inglês e espanhol; ter sido publicado a partir do ano 2000; estar de acordo com a temática proposta pelo estudo.

Concluída esta etapa da coleta de dados, os textos foram organizados a partir de um instrumento de sistematização, construído em forma de tabela no Microsoft Excel®. Estes dados foram analisados por meio da relação:

(1) número total de resumos encontrados em cada base de dados; (2) tipo de trabalho, que identifica se o trabalho refere-se a artigo científico, monografia, dissertação ou tese; (3) ano da publicação; (4) instituição/periódico vinculada com a publicação; (5) o que está sendo avaliado no trabalho publicado; (7) sujeitos da pesquisa; (8) metodologia utilizada para o estudo publicado; (9) estratégias metodológicas, onde se verificaram quais foram os instrumentos utilizados para coleta de dados.

Os estudos selecionados foram classificados por similaridades a partir da leitura dos resumos, sendo assimilados nas categorias pré-definidas citadas acima. Destaca-se que os textos duplicados foram excluídos da pesquisa. Este estudo é uma pesquisa documental, em que os dados estão disponibilizados em caráter público, porém foram respeitados os preceitos éticos

envolvidos no que diz respeito à análise e divulgação dos dados da pesquisa.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Considerando a consulta realizada, em janeiro de 2014, na biblioteca eletrônica SciELO, na base de dados LILACS e nos catálogos do CEPEN utilizando o descritor “avaliação de serviços de saúde” ou “health services evaluation”, incluindo todos os índices disponíveis, foram encontradas 439 publicações, sendo que foram excluídos: 102 trabalhos que não compreendiam o período de 2000 a 2013, 92 trabalhos que não possuíam resumos disponíveis, 56 encontravam-se repetidos nas bases de dados e 31 publicações que não trabalhavam com o tema de avaliação em saúde. Dessa forma restaram um montante de 158 publicações, no formato de artigos científicos, dissertações e teses, conforme representado no fluxograma:

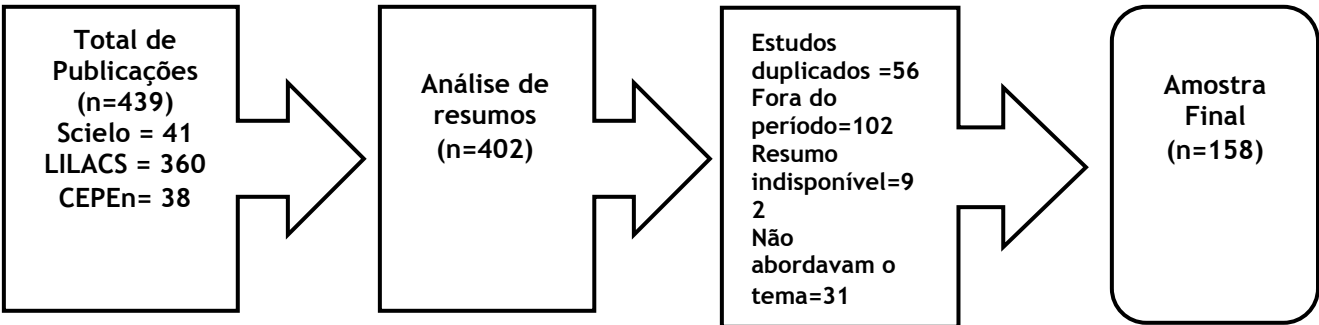


Figura 1. Fluxograma da amostra dos dados.

Analisando as 158 publicações identificadas a partir desta seleção, constatou-se um maior número de produções no ano de 2004, no qual estavam indexados 14,55% das publicadas, em seguida do ano de 2008 com 13,29%, em 2007,

20 publicações (12,65%). Os anos com menor publicação foram 2002 e 2003 com menos de 05 publicações cada, como pode ver observando a figura 2:

Ano	Número	Porcentagem (%)
2013	7	4,43
2012	13	8,22
2011	10	6,32
2010	11	6,96
2009	11	6,96
2008	21	13,29
2007	20	12,65
2006	13	8,22
2005	12	7,59
2004	23	14,55
2003	4	2,53
2002	3	1,89
2001	5	3,16
2000	5	3,16

Figura 2. Distribuição temporal da produção científica sobre avaliação em saúde (2000-2013).

Nas últimas duas décadas, a America Latina presenciou novas iniciativas e estratégias governamentais e da sociedade em busca da reforma na saúde, visando uma melhora na qualidade e cobertura dos serviços oferecidos. Acompanhando estas mudanças, as avaliações dos serviços de saúde tornaram-se práticas cada vez mais presentes, com forte interesse

em conhecer enfoques mais subjetivos e participativos.⁷

Como tipo de trabalho publicado, dos 158 totais, 98 (62,03%) são artigos, 33 (20,89%) dissertações, 12 (7,59%) teses, oito (5,06%) monografias, dois (1,27%) textos para discussão e apenas um (0,63%) como caderno de informação técnica. Em quatro textos não

foi possível identificar o tipo de trabalho no resumo.

Dentre os artigos científicos analisados, 21% estão publicados em revistas com Qualis A1 e A2.⁸ Este fato mostra que o tema de avaliação em saúde tem-se disseminado em revistas com alto impacto para comunidade científica, refletindo positivamente para a produção do conhecimento da área.

No que se refere às teses, dissertações e monografias, a Região Sudeste teve a maioria dos trabalhos desenvolvidos, totalizando 22,9% relacionados a este tema. Este fato pode justificar-se devido à Região Sudeste ter o maior número dos Programas de Pós-Graduação (24) do Brasil, dispondo de grupos consolidados com ampla trajetória no tema configurando-se em um pólo acadêmico de referência com considerável impacto na produção científica da área.⁹

Encontrou-se 76 locais de publicação na América Latina, abrangendo países como Brasil, Chile, Venezuela, Nicarágua, Argentina, Cuba, Honduras, Panamá e México. Nas bases de dados pesquisadas, as publicações em periódicos e instituições brasileiras encontram-se em um número superior, contando com 144 publicações (91,14%), seguida do Chile, com 5 publicações (3,16%), Cuba, 3 publicações (1,9%), Nicarágua e Panamá, 2 (1,27%) publicações cada, México, Honduras e Argentina, com apenas uma publicação (0,63%) cada. Esta diferença pode ocorrer devido o Brasil ser o país com maior população e maior número de universidades e conseqüentemente, pesquisadores, além de que também existe o Centro de Estudos e Pesquisas em Enfermagem (CEPEn) maior banco de teses e dissertações na área de Enfermagem que é exclusivamente brasileiro.

Com a leitura dos resumos dos textos publicados, identificou-se uma diversidade de temas sobre o que está sendo avaliado por estas pesquisas (GRÁFICO 2). Percebe-se que a maioria dos trabalhos avaliam diretamente os serviços de saúde e sua qualidade (23,42%) e a assistência em saúde prestada por estes serviços (29,75%). Nesta mesma área, avalia-se também, os programas de saúde, o impacto de sua implantação, e a adequação dos serviços ao proposto pelos programas de saúde (11,39%), as políticas públicas de saúde (2,53%). Alguns trabalhos avaliam mais de um foco/tema na mesma pesquisa.

A implantação e cobertura dos programas e serviços de saúde (5,06%), o acesso dos usuários ao tratamento e aos serviços (2,53%), os recursos disponíveis para o serviço (1,9%), a estrutura dos ambientes de atendimento dos serviços de saúde (1,27%), também contabilizam nas pesquisas avaliativas incluídas neste trabalho.

As práticas avaliativas estão ganhando maior espaço, pois trazem resultados que fundamentam determinadas políticas e programas sociais, além de transparecer as intervenções que estão ocorrendo e possibilitam demonstrar a eficácia dos serviços e programas de saúde.¹⁰ O objetivo principal é das avaliações dos serviços de saúde é mantido, no impacto dos programas e sua efetividade, o que dá parecer técnico sobre uma política pública.¹¹ Sendo assim, a partir dos resultados obtidos, a pesquisa com caráter avaliativo poderá servir como um instrumento propulsor para criação de estratégias que atinjam o objetivo inicial dos serviços, programas, intervenções.¹²

Temas	Número	Porcentagem (%)
Estrutura e ambiente	48	30.37
Recursos disponíveis	38	24.05
Acesso ao Serviço	21	13.29
Políticas Públicas de Saúde	19	12.02
Cobertura	11	6.96
Teórica/conceitual	8	5.06
Programas de Saúde	4	2.53
Instrumentos Avaliativos	4	2.53
Qualidade dos Serviços	3	1.89
Assistência em saúde	2	1.27

Figura 3. Distribuição de temas avaliados nas publicações sobre avaliação em saúde (2000-2013)

Verifica-se que muitos dos textos publicados, não estão realizando pesquisas avaliativas, e sim, elaboração, implantação e validação de instrumentos e metodologias para avaliar os serviços de saúde (12,66%). Outras publicações trabalham teoricamente apresentando conceitos sobre avaliação,

discussões sobre a importância de se avaliar um serviço de saúde, e o compartilhamento de saberes já construídos sobre esta temática (6,33%).

Em pesquisa sobre o tema de avaliações dos serviços na América Latina, identificou-se que a maioria dos trabalhos era de índole

teórica, com destaque para ensaios, revisões, manuais e guias. Evidencia-se na literatura pesquisada críticas sobre este resultado este resultado, pois afirma que prevalece uma atitude de dizer o que “deve ser” ao invés de apresentar resultados e reflexões sobre a prática da avaliação.²

Como sujeitos da pesquisa, na maioria das avaliações, a coleta de dados ocorre com as pessoas que utilizam dos serviços de saúde (pacientes/usuários), totalizando 45,57% dos estudos. O fato de as avaliações, serem, em sua maioria, realizadas sob a perspectiva dos usuários, vem ao encontro do fortalecimento do controle social, cumprindo com a participação da comunidade nos processos de planejamento e avaliação dos serviços e colabora com a construção de um país democrático, incorporando as pessoas nas decisões e programas do governo.^{12, 13}

Os profissionais de saúde participam como sujeitos de 20,89% das pesquisas. Familiares, estudantes, dirigentes e administradores também aparecem como participantes. Bases documentais e teóricas estão presentes como fonte de dados, estando em 6,33% dos estudos. É importante ressaltar que algumas das pesquisas possuem mais de um tipo de sujeito informante, podendo associar usuários, profissionais, familiares, documentos, entre outros.

Surgiram 24 diferentes metodologias utilizadas para realização dos estudos, sendo que aqueles com metodologia de caráter avaliativo (avaliação de serviços de saúde, avaliação de quarta geração, avaliação transversal aplicada, avaliação de processo e pesquisa avaliativa), mostraram-se como método adotado em 18 estudos (11,39%). Foram identificados 28 estudos teóricos (17,72%), os quais utilizaram metodologias para discussão, construção, compartilhamento de saberes, entre outros. Estiveram presentes também, estudos de caráter descritivo, descritivo-exploratório e exploratório descritivo, totalizando 10,13% dos resumos. Um dado importante encontrado nestes trabalhos, é que 36,71% dos resumos não especificam qual a metodologia de pesquisa utilizada, nem a abordagem utilizada. Porém, dos resumos que trouxeram este dado, pode-se constatar que 47 (29,75%) são de abordagem quantitativa, 20 (12,66%) de abordagem qualitativa e seis (3,8%) de abordagem quanti-qualitativa. Este dado confirma a existência da abordagem quantitativa como sendo ainda a mais utilizada para este tipo de pesquisa avaliativa.

Enfoques emergentes são considerados metodologias de pesquisa avaliativa que

rompem com os modelos autoritários inseridos nos paradigmas positivistas. As pesquisas com estes *enfoques emergentes*, não tradicionais, visam além da avaliação puramente dita, buscam a democratização das instituições, aprendizado permanente, atribuição de poder aos indivíduos e grupos, transparência e fortalecimento social.² Estas metodologias recebem diferentes denominações, através de diferentes autores, como *avaliação qualitativa/participativa; democrática; de atribuição de poder; de quarta geração; interpretativa*, entre outras.^{1,2,3}

Para a coleta de dados, foram utilizadas diversas estratégias, das quais se identifica que a mais utilizada, são as entrevistas, presentes em 28 estudos (17,72%) e os questionários, em 20 estudos (12,66%). A pesquisa utilizando análise contida em bases documentais, como prontuários, registros, históricos, documentos, fazem parte da estratégia metodológica de 26 trabalhos (16,46%). A observação também ganha destaque nas pesquisas avaliativas, fazendo parte, como estratégia, de 11 estudos (6,96%). Percebe-se também, o uso de diferentes instrumentos estruturados e específicos para cada tipo de pesquisa, sendo encontrados neste levantamento, 16 instrumentos diferentes utilizados como estratégia para a coleta de dados dos estudos.

CONCLUSÃO

A publicação de textos acerca da avaliação dos serviços de saúde na América Latina tem ganhado maior enfoque nos últimos anos, trazendo em seu bojo, o Brasil como importante disseminador das publicações com alto impacto para a área da saúde. Indicam, também, que, considerando o montante de pesquisas realizadas na área da saúde, os estudos acerca desse tema avaliativo ainda apresentam-se limitados, não trazendo uma reflexão real para a avaliação dos serviços de saúde. Por isso consideramos necessário o desenvolvimento de novas pesquisas que visam avaliar os serviços de saúde buscando conhecer com transparência o processo de trabalho e funcionamento dos serviços de saúde, compreendendo suas necessidades, nos diferentes olhares dos diferentes sujeitos envolvidos, buscando uma evolução do sistema e ampliando a qualidade desses serviços a população.

REFERÊNCIAS

1. Bosi MLM, Uchimura KY. Avaliação qualitativa de programas de saúde: contribuições para propostas metodológicas centradas na integralidade e na humanização.

In: Bosi MLM, Mercado FJ. (Org.). Avaliação Qualitativa de Programas de Saúde: enfoques emergente. Petrópolis: Vozes; 2006. p. 87-117.

2. Mercado F, Hernández N, Tejada LM, Springett J, Calvo A. Avaliação de políticas e programas de saúde: enfoques emergentes na Ibero-América no início do século XXI. In: Bosi MLM, Mercado FJ. (Org.). Avaliação Qualitativa de Programas de Saúde: enfoques emergentes. Petrópolis: Vozes, 2006. p. 22-56.

3. Guba EG, Lincoln YS. Fourth generation evaluation. Newbury Park, Sage Publications [Internet]. 1989 [cited 2013 June 06]. Available from: http://books.google.com.br/books?id=k_zxEUst46UC&printsec=frontcover&dq=fourth+generation+evaluation++guba+e+lincoln&hl=pt-BR&ei=kmLtTe6tCcnL0QGqkP2_AQ&sa=X&oi=book_result&ct=book-thumbnail&resnum=1&ved=0CDAQ6wEwAA#v=onepage&q&f=true.

4. Guedes VLS, Borschiver S. Bibliometria: uma ferramenta estatística para a gestão e do conhecimento, em sistemas de informação, de comunicação e de avaliação científica e tecnológica. Proceedings of CINFOM- VI Encontro Nacional de Ciências da Informação; Salvador, Bahia; 2013.

5. Faria NGF, Peres HHC. Análise da produção científica sobre documentações fotográficas de feridas em enfermagem. Rev eletrônica enferm [Internet]. 2009 [cited 2013 June 06];11(3):704-11. Available from: <http://www.fen.ufg.br/revista/v11/n3/v11n3a31.htm>.

6. Farias RC, Silva CR L da. Análise bibliométrica do referente fadiga de alarmes como objeto de investigação científica em saúde: revisão sistemática. J Nurs UFPE on line [Internet]. 2013[cited 2014 feb 13];7(spe):6223-32. Available from: <http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/view/5074/pdf/37857>

Bosi MLM, Mercado-Martinez F. Modelos avaliativos e reforma sanitária brasileira: enfoque qualitativo-participativo. Rev Saúde Pública[Internet]. 2010 [cited 2013 June 06];44(3):566-70. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/rsp/v44n3/22.pdf>.

7. Ministério da Educação (Brasil). Qualis periódicos 2010. Brasília, 2010. [cited 2011 Mar 20]. Available from: <http://www.capes.gov.br/avaliacao/qualis>.

8. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior- CAPES (Brasil). Relação de Cursos Recomendados e Reconhecidos. Área: Enfermagem. Brasília; 2011 [cited 2013 June 05]. Available from:

<http://conteudoweb.capes.gov.br/conteudoweb/ProjetoRelacaoCursosServlet?acao=pesquisarles&codigoArea=40400000&descricaoArea=CI%3%26%23131%3B%26%23138%3BNCIAS+DA+SA%3%26%23131%3B%26%23154%3BDE+&descricaoAreaConhecimento=ENFERMAGEM&descricaoAreaAvaliacao=ENFERMAGEM>.

9. Bosi MLM, Mercado FJ. (Org.). Avaliação Qualitativa de Programas de Saúde: enfoques emergente. Petrópolis: Vozes; 2006.

10. Melo MB, Vaitsman J. Auditoria e avaliação no Sistema Único de Saúde. São Paulo perspect [Internet]. 2008 [cited 2013 June 06];22(1):152-164. Available from: <http://www.esp.mg.gov.br/wp-content/uploads/2009/04/Artigo-Auditoria1.pdf>.

11. Batista AA, Muniz JN, Neto JAF, Cotta RMM. A Contribuição da Pesquisa Avaliação para o Processo de Implementação do Controle Social no SUS. Saúde Soc [Internet]. 2010 [cited 2013 June 06];19(4): 784-93. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/sausoc/v19n4/06.pdf>.

12. Armigliato ME, Prado DGA, Melo TM, Martinez MANS, Lopes AC, Amantini RCB, et al. Avaliação de serviços de saúde auditiva sob a perspectiva do usuário: proposta de instrumento. Rev soc bras fonoaudiol [Internet]. 2010 [cited 2013 June 06];15(1):32-39. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-80342010000100008&lng=en

Submissão: 19/02/2014

Aceito: 01/10/2014

Publicado: 15/04/2014

Correspondência

Bruna Pedroso Canever
Rua Jornalista tiro de Carvalho, 101, Bl. B.2.1 / Ap.102
Bairro Trindade
CEP 88040-480 Florianópolis (SC), Brasil