



## ARTIGO RELATO DE EXPERIÊNCIA

### AVALIANDO A SATISFAÇÃO DO USUÁRIO: A EXPERIÊNCIA DO PROJETO JOVENS ACOLHEDORES

### ASSESSING THE USER SATISFACTION: THE EXPERIENCE OF THE WELCOMING YOUNG PROJECT

### EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO: LA EXPERIENCIA DEL PROYECTO PARA LA JUVENTUD AMIGABLE

Lúcia Margarete dos Reis<sup>1</sup>, Lorena Belentani<sup>2</sup>, Laís Fernanda Ferreira da Silva<sup>3</sup>, Maycon Rogério Selegim<sup>4</sup>, Ana Carolina Manna Bellasalma<sup>5</sup>, Magda Lúcia Felix de Oliveira<sup>6</sup>

#### RESUMO

**Objetivo:** relatar a prática de um projeto de extensão universitária que realiza a Pesquisa de Satisfação do Usuário em um serviço hospitalar. **Método:** trata-se do relato de vivência do Projeto Jovens Acolhedores, vinculado ao Serviço de Ouvidoria, utilizando dados de fonte documental e resultantes de seminário reflexivo envolvendo a equipe do projeto. **Resultado:** para a realização da Pesquisa de Satisfação dos Usuários são utilizados dois modos avaliativos: o espontâneo, questionário de autopreenchimento pelo usuário; e o dirigido, por meio de roteiro de entrevista aplicado pelos alunos participantes do projeto, denominados jovens acolhedores. Observou-se a integração entre conhecimento e prática, vivenciada nas entrevistas realizadas pelos alunos junto aos usuários. **Conclusão:** percebeu-se que a Pesquisa de Satisfação do Usuário, na modalidade ora relatada, representou a ponte entre o ensino, o usuário e os gestores da instituição para promoção de ações que visem à melhoria da qualidade do atendimento. **Descritores:** Satisfação Do Usuário; Serviços Hospitalares; Acolhimento; Humanização da Assistência.

#### ABSTRACT

**Objective:** to describe the practice of a university extension project that conducts the User Satisfaction Survey in a hospital service. **Method:** this is an experience report on the Welcoming Young Project, linked to the Ombudsman Office Service, by using data from a documentary source and arising from a reflective seminar involving the project team. **Result:** for the performance of the User Satisfaction Survey, we have used two assessment modes: spontaneous, it is a questionnaire that is self-completed by the user; and directed, through interview script that is applied by students who are participating in the project, called Welcoming Young. We have observed the integration between knowledge and practice, experienced through the interviews performed by students together with users. **Conclusion:** it was realized that the User Satisfaction Survey, in the modality at stake, have represented the link between teaching, user and managers of the institution to promote actions aimed at improving the attendance quality. **Descriptors:** User Satisfaction; Hospital Services; Welcoming; Humanization of Care.

#### RESUMEN

**Objetivo:** describir la práctica de un proyecto de extensión universitaria que realiza investigaciones sobre satisfacción de los usuarios en un servicio hospitalario. **Método:** se trata de un informe de la experiencia del Proyecto Juventud de ayuda relacionada con el Servicio de Defensoría del Pueblo, mediante el uso de los datos de un documento de origen, y el resultado del seminario de reflexión que implica el equipo del proyecto. **Resultado:** la realización de la Encuesta de Satisfacción del Usuario dos modos de evaluación fueron el uso: espontánea, auto-cuestionario completado por el usuario, y guiado a través de un esquema de una entrevista estructurada aplicada por los estudiantes que participan en el proyecto, denominado juventud partidaria. Una integración entre el conocimiento y la práctica experimentada por los estudiantes en las entrevistas con los usuarios se observó. **Conclusión:** se observó que la Encuesta de Satisfacción del Usuario informó en el modo mencionado representaba el puente entre la educación, los usuarios y los administradores de las instituciones para promover acciones destinadas a mejorar la calidad de cuidados. **Descritores:** Satisfacción del usuario; Servicios Hospitalarios; Reparto; Humanización de Cuidados.

<sup>1</sup>Enfermeira, Mestranda, Universidade Estadual de Maringá. Maringá (PR), Brasil. E-mail: [luciamargarete@gmail.com](mailto:luciamargarete@gmail.com); <sup>2</sup>Enfermeira, Centro de Controle de Intoxicações/Hospital Universitário Regional de Maringá/HUM. (In memorian).; <sup>3</sup>Graduanda em Enfermagem, Universidade Estadual de Maringá/UEM. Maringá (PR), Brasil. E-mail: [la\\_isfernanda@hotmail.com](mailto:la_isfernanda@hotmail.com); <sup>4</sup>Enfermeiro, Mestre, Universidade Estadual de Maringá/UEM. Maringá (PR), Brasil. E-mail: [mselegim@yahoo.com.br](mailto:mselegim@yahoo.com.br); <sup>5</sup>Psicóloga, Centro de Controle de Intoxicações/Hospital Universitário Regional de Maringá/HUM. E-mail: [sec-cci@uem.br](mailto:sec-cci@uem.br); <sup>6</sup>Enfermeira, Doutora, Centro de Controle de Intoxicações/Hospital Universitário Regional de Maringá/HUM. Maringá (PR), Brasil. E-mail: [mlfoliveira@uem.br](mailto:mlfoliveira@uem.br)

## INTRODUÇÃO

Um meio para o controle social e dimensionamento da qualidade nas instituições de saúde é a avaliação da satisfação do usuário. A definição de satisfação é complexa e só pode ocorrer quando as necessidades e expectativas dos usuários são plenamente atendidas e os resultados esperados para as intervenções foram atingidos. Para tanto, o usuário deve ser considerado no processo avaliativo; assim, compreender a percepção do usuário quanto ao cuidado recebido tem sido uma preocupação das instituições de saúde, com o intuito de melhorar o atendimento e direcionar a assistência.<sup>1-2</sup>

A satisfação do usuário é uma avaliação pessoal, a qual é fundamentada em padrões subjetivos de ordem cognitiva e afetiva, e é estabelecida pela comparação entre a experiência vivida e os critérios subjetivos do usuário.<sup>2</sup> O conhecimento do grau de satisfação do usuário contribui na tomada de decisão gerencial e na melhoria da interação entre prestador de serviço de saúde e o usuário.<sup>3</sup>

De modo geral, a avaliação em saúde abarca duas dimensões: o desempenho técnico e o relacionamento com o usuário. A primeira diz respeito à aplicação do conhecimento e da tecnologia em saúde, de modo a maximizar os benefícios e minimizar os riscos. Com relação à segunda, esta enfoca a humanização do usuário como parte da qualidade do atendimento, o que exige a reorganização dos serviços e renovação das práticas de saúde.<sup>4</sup>

A avaliação da satisfação dos usuários é determinante para o gerenciamento dos serviços de saúde do SUS, pois proporciona um canal de acesso para a população demonstrar o que ela realmente pensa e almeja dos mesmos, favorecendo a prática de acolhimento de seus usuários. A experiência mostra que dificuldades enfrentadas pelos usuários poderiam ser minimizadas através de atitudes cuidadosas, com disponibilidade para uma escuta aberta às suas necessidades e da capacidade de orientar sua inclusão dentro do serviço de saúde.<sup>5</sup>

Conhecer a percepção do paciente e família sobre o cuidado recebido tem sido uma preocupação de pesquisadores e profissionais responsáveis pela atenção à saúde.<sup>6</sup> Em hospitais brasileiros, o Ministério da Saúde tem desenvolvido ações no sentido de oferecer serviços de qualidade à população. Como uma das propostas para melhorar o atendimento, o Ministério da Saúde implantou, no ano 2000, a Política

Nacional de Humanização (PNH), com o objetivo potencializar a atenção integral, ou seja, resolutiva e humanizada à clientela.<sup>5</sup>

A elaboração do presente artigo foi motivada pela vivência dos autores nas atividades de pesquisa de satisfação de usuários de um serviço de saúde, e o objetivo é relatar a prática de um projeto de extensão universitária que promove o acolhimento e a escuta do usuário em uma instituição hospitalar de saúde.

## MÉTODO

Trata-se do relato de experiência da participação de acadêmicos e profissionais de saúde na aplicação e análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU), realizada por meio do projeto de extensão universitária “Jovens Acolhedores: avaliando a satisfação dos usuários do Hospital Universitário Regional de Maringá - HUM”.

Os dados foram originários de fonte documental e de seminário reflexivo da equipe participante, o qual contribuiu para a elaboração do relatório anual do projeto de 2011.

O estudo documental correspondeu à descrição do processo metodológico da Pesquisa de Satisfação do Usuário no HUM, utilizando como fonte de dados os relatórios anuais do projeto do período de 2007 a 2011. O seminário reflexivo teve a participação de todos os integrantes do projeto e, para a discussão em grupo, foram utilizados dados originários de registros em diários de campo, confeccionados no período de janeiro a dezembro de 2011.

Após a leitura dos relatos, procedeu-se a análise crítica do conteúdo, pois o seminário teve como objetivo a consolidação das informações, em um processo de reflexão da vivência diante do desenvolvimento da PSU e da revisão de literatura como subsídio para a compreensão da proposta referente às ações de qualificação da assistência à saúde, visando à construção de um relatório anual.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados do presente artigo serão apresentados em duas etapas. A primeira consiste em descrever o processo da Pesquisa de Satisfação do Usuário do HUM, e a segunda pretende discutir a vivência dos integrantes do Projeto Jovens Acolhedores.

### • A pesquisa de satisfação do usuário do HUM

O Hospital Universitário Regional de Maringá (HUM) é um hospital público, vinculado à Universidade Estadual de Maringá

Reis LM dos, Belentani L, Silva LFF da Silva et al.

Avaliando a satisfação do usuário: a experiência...

(UEM), que desenvolve atividades de assistência à saúde, ensino e pesquisa. Designa-se como hospital ensino e, em razão de sua capacidade operacional ativa, classifica-se como hospital de porte III.

Sendo assim, devido à sua importância estratégica na rede de atenção à saúde da população da região Noroeste do Paraná e para campo de práticas e formação de profissionais da saúde, é notório que se almeje a humanização e qualidade dos seus serviços. O conhecimento do grau de satisfação dos usuários, como indicador de qualidade, contribui para a tomada de decisão gerencial e para subsidiar ações que visem à melhoria dos serviços oferecidos aos usuários do referido hospital.

Considerando a importância da avaliação contínua da satisfação do usuário com relação aos serviços hospitalares, o Hospital Universitário Regional de Maringá (HUM) realiza, desde 2007, a Pesquisa de Satisfação do Usuário, coordenada pelo Serviço de Ouvidoria e desenvolvida em um projeto de extensão universitária.

Participaram do processo avaliativo todos os pacientes internados e atendidos em unidades ambulatoriais, com idade superior a 18 anos, e que estivessem em condições clínicas favoráveis para responder o instrumento de coleta de dados, ou seus acompanhantes quando os usuários possuíam idade inferior a 18 anos. A abordagem é realizada no setor de atendimento ao usuário, e o mesmo avalia apenas os setores e serviços que utilizou diretamente na instituição.

Para a realização da Pesquisa de Satisfação dos Usuários no HUM, foram utilizados dois modos avaliativos: o modo espontâneo e o modo dirigido, por meio de questionário autoaplicável e roteiro de entrevista, respectivamente.

O modo autoaplicável é o tipo de avaliação em que o usuário responde espontaneamente a um questionário e o deposita preenchido em “urnas” de coleta, instaladas nos setores de recepção da instituição - no Ambulatório de Especialidades, no Pronto Socorro e na Recepção Social. O questionário é composto por sete domínios, contemplando atributos de serviços do hospital: atendimento na recepção, limpeza e organização das unidades/setores, qualidade das refeições, sinalização hospitalar, intensidade de ruídos/silêncio, qualidade do tratamento recebido/resultado, e satisfação geral com o atendimento.

A entrevista dirigida é realizada por meio da abordagem direta aos usuários e/ou acompanhantes, com realização de entrevista individual, nos setores: Ambulatório de Especialidades, Clínica Cirúrgica, Clínica Ginecológica e Obstétrica, Clínica Médica, Clínica Pediátrica e Pronto Socorro, utilizando um roteiro de entrevista semiestruturada. Pensando também na viabilidade da análise dos dados coletados durante as entrevistas, foi estipulada a realização mínima de 100 entrevistas durante o período de um mês.

O roteiro de entrevista é adaptado do Questionário de Alta<sup>7</sup>, constituído de uma área destinada à coleta de dados sociodemográficos do usuário (idade, sexo, escolaridade, cidade de origem e tempo de internação), e outra, denominada parte específica, composta por questões que avaliam a satisfação do usuário com a estrutura e o processo de atendimento de oito serviços e/ou ambientes do hospital: recepção, enfermarias, serviço de nutrição, serviço de radiologia, laboratório de análises clínicas/coleta de exames, equipe de enfermagem, equipe médica e equipe de serviço de social.

Para a análise dos dados da parte específica, é utilizado o Índice de Positividade (IP), que considera o número de respostas afirmativas e negativas, obtidas para cada item. Quando o resultado do IP é maior ou igual a 70%, considera-se que o usuário está satisfeito com o serviço prestado.<sup>8-9</sup>

Os dados sociodemográficos e específicos são compilados e tratados em banco de dados, no Programa *Excel* 2007, e os dados referentes às sugestões dos usuários são submetidos à análise de conteúdo temática.<sup>10</sup>

Os resultados são tabulados e apresentados em relatórios mensais, enviados à Direção, ao Colegiado Gestor e ao Conselho Local de Saúde do hospital em pauta, constituindo uma ferramenta institucional do Serviço de Ouvidoria, para avaliação contínua da qualidade da assistência prestada.

#### **Vivência dos integrantes do Projeto Jovens Acolhedores**

Um dos desafios para a consolidação do Sistema Único de Saúde (SUS) é o modo como se organizam os serviços e o processo de trabalho, envolvendo profissionais qualificados para o enfrentamento dos principais problemas de saúde e comprometidos com a luta pelo direito à saúde e à vida.<sup>11</sup>

Contudo, ao formar profissionais dentro do perfil idealizado para o SUS, percebe-se que o campo para práticas não se encaixa na “realidade ideal” que os alunos gostariam de

Reis LM dos, Belentani L, Silva LFF da Silva et al.

Avaliando a satisfação do usuário: a experiência...

vivenciar, conforme proposto na teoria. Deparando com a realidade diferente daquela tratada nas aulas teóricas, o aluno encontra-se diante de dois caminhos distintos a percorrer: adequar-se a realidade encontrada ou colocar-se à disposição do ofício para a transformação da realidade, na busca daquela realidade almejada, de acordo com a consolidação do SUS que a legislação vigente propõe.<sup>12</sup>

Do ponto de vista da formação de profissionais de saúde, a vivência em projetos de extensão universitária e a aproximação com os usuários dos serviços de saúde mostram-se relevantes para a Universidade, à medida que propicia a construção coletiva de ações em uma metodologia que valoriza o “aprender fazendo”, com ênfase na construção do conhecimento baseado na prática universitária e na integração entre o futuro profissional e a comunidade.

O projeto de extensão universitária “Jovens Acolhedores: avaliando a satisfação dos usuários do Hospital Universitário de Maringá - HUM”, que iniciou suas atividades em junho de 2009, integra essa proposta de aproximação do aluno com a realidade, por meio da realização da Pesquisa de Satisfação do Usuário, onde este tem contato direto com o paciente e seu acompanhante/familiar, promovendo a consolidação do conhecimento através da prática.

O projeto é desenvolvido por meio de parceria entre a Diretoria de Enfermagem do HUM, o Departamento de Enfermagem e o Departamento de Psicologia da UEM, e vinculado ao Serviço de Ouvidoria. A equipe técnica do projeto é constituída de docentes dos Departamentos de Enfermagem e Psicologia, enfermeiros e psicólogos do HUM, alunos de graduação e pós-graduação em Enfermagem e Psicologia, sendo estes últimos denominados Jovens Acolhedores.

Considerando que para acolher o usuário de forma humanizada, faz-se necessário que o profissional desenvolva sua capacidade dialogar com o outro, os Jovens Acolhedores focam sua atenção no bem-estar do usuário e seu conforto no momento da entrevista, procurando minimizar os aspectos negativos do adoecer e da hospitalização, de forma humanizada, utilizando a comunicação como principal recurso.<sup>13</sup>

Os Jovens Acolhedores executam, na prática, o acolhimento e a escuta do usuário, através da sua verbalização, sem qualquer pretensão de cunho terapêutico. A atividade de escuta ativa configura um momento importante para a humanização do processo avaliativo da Pesquisa de Satisfação do

Usuário, através do atendimento acolhedor àqueles que estão sendo atendidos.

Sendo assim, a Pesquisa de Satisfação do Usuário realizada pelo Projeto Jovens Acolhedores não tem por objetivo técnico operacional apenas mensurar a satisfação dos usuários e fornecer subsídios para ações de melhoria da qualidade do atendimento. Seu objetivo maior é promover o acolhimento dos usuários durante a aplicação do roteiro de entrevista, para além de apenas relatar as queixas e obter sugestões dos mesmos para a melhoria do atendimento prestado pelo HUM.

Os dados obtidos por meio da entrevista têm uma conotação significativa, pois através da escuta aberta, os usuários são acolhidos e verbalizam suas experiências, sentimentos e expectativas sobre o atendimento recebido e o próprio processo de adoecimento, considerando que as pessoas diferem no julgamento de sua percepção sobre o atendimento recebido, pois além de crenças e valores, trazem consigo experiências individuais do cuidado recebido.<sup>6</sup>

Para o cumprimento do processo técnico e científico preconizado para a Pesquisa de Satisfação do Usuário, foi estabelecido um protocolo de atividades, denominado “Normas para Realização da Pesquisa de Satisfação do Usuário”, o qual contém as etapas de planejamento, execução e análise dos resultados da pesquisa. Esse protocolo é discutido em reuniões mensais para a uniformização dessas etapas.

Para a abordagem do paciente, familiar ou acompanhante, são adotados alguns critérios, como a aproximação e cumprimento de forma cordial, com apresentação inicial dos objetivos da Pesquisa de Satisfação do Usuário, pontuando a confidencialidade das respostas; aplicação do roteiro de entrevista, combinando o cumprimento formal das respostas à todas as questões e o respeito ao relato do usuário, quando qualifica as respostas e expõe suas expectativas, angústias e anseios decorrentes de sua internação e mesmo do seu próprio adoecer, ouvindo-o sem opinar ou emitir comentários e, neste momento, promovendo o acolhimento.

Também, a realização de ações integradoras de ensino, extensão e pesquisa, por se tratar de um projeto de extensão universitária, ocorrem pela publicação e comunicação científica em eventos das áreas da Saúde e Educação, bem como pela participação em reuniões periódicas para discussão acerca do andamento do Projeto Jovens Acolhedores.

Reis LM dos, Belentani L, Silva LFF da Silva et al.

Avaliando a satisfação do usuário: a experiência...

Entre as facilidades para a realização da Pesquisa de Satisfação do Usuário nesta modalidade, destaca-se a existência de um serviço de apoio aos usuários, configurado no Serviço de Ouvidoria do HUM, que procura investigar a satisfação do usuário para subsidiar estratégias para melhoria do atendimento e promover reuniões periódicas entre os integrantes do projeto para avaliação interna das atividades, funcionando como articulador institucional do processo avaliativo.

No entanto, por se tratar de instituição pública de saúde, percebe-se que os usuários visualizam o serviço como algo “doado” pelos governantes e não como direito à cidadania e saúde. Assim, o usuário tende a favorecer a uma avaliação positiva das instituições públicas de saúde. Pode-se inferir, a partir dessa visão, que o usuário sinte-se com receio de expor uma avaliação negativa do serviço, por gratidão ao atendimento prestado, mas a avaliação de satisfação pautada em preceitos menos burocráticos precisa ser realizada, a fim de empoderar os usuários com princípios de cidadania.

## REFLEXÕES FINAIS

A combinação de avaliações parece contribuir para a compreensão da realidade sob vários ângulos, permitindo aprofundar uma discussão interdisciplinar de forma interativa e fornecendo subsídios para o direcionamento da assistência e o planejamento de futuros programas de qualidade.

Nas atividades desenvolvidas no Projeto Jovens Acolhedores para a Pesquisa de Satisfação do Usuário, observou-se a importância da integração entre o conhecimento e a prática, vivenciada através das entrevistas realizadas pelos alunos junto aos usuários. Percebe-se que a Pesquisa de Satisfação do Usuário representa a ponte entre o usuário e os gestores das instituições, haja vista que os usuários avaliam o atendimento recebido e os resultados servem como subsídios para promoção de ações que visem à melhoria da qualidade do atendimento.

A Pesquisa de Satisfação do Usuário colabora para que se possam promover mudanças quanto aos serviços prestados aos usuários, mas, sobretudo, para que se pense em novos comportamentos que tragam melhoria no convívio entre profissionais e usuários. Ressalta-se que o “estar bem” do usuário, com certeza, é o *feedback* para todos os profissionais das instituições de saúde, trazendo-lhes, conseqüentemente, satisfação

e crescimento profissional, bem como qualidade para o serviço de saúde e para a vida de todos.

Se as pesquisas de opinião são uma poderosa ferramenta gerencial, pois podem revelar as expectativas dos usuários e, assim, nortear ações de melhoria, por meio da aplicação dos roteiros de entrevista, os usuários foram acolhidos pelos jovens estudantes, por meio de atitude cuidadosa e disponível para uma escuta aberta às suas necessidades, desvelando a sua percepção sobre o atendimento e o cuidado recebido na instituição.

## REFERÊNCIAS

1. Cruz WBS. Análise dos níveis de satisfação dos usuários de um hospital privado [dissertação de mestrado]. São Paulo: Escola de Enfermagem da USP; 2008.
2. Pascoe GC. Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis. *Eval Program Plann.* 1983 [cited 2013 Jan 20];6:185-210. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10299618>.
3. Gouvêa MA, Kuya J. Qualidade de atendimento do sistema hospitalar: o caso de alguns hospitais da cidade de São Paulo. In: *Anais em Seminários em Administração* [Internet]. 1999 [cited 2012 Apr 23]; São Paulo, BR. São Paulo: Faculdade de Administração/USP; 1999. p1-17. Available from: [http://www.ead.fea.usp.br/semead/4semead/artigos/Marketing/Gouvea\\_e\\_Kuya.pdf](http://www.ead.fea.usp.br/semead/4semead/artigos/Marketing/Gouvea_e_Kuya.pdf).
4. França ISX, Marinho DDT, Baptista RS. Assistência de saúde humanizada: conquistas e desafios em Campina Grande-PB. *Rev Rene* [Internet]. 2008 Oct-Dec [cited 2013 Jan 20];9(4):15-23. Available from: <http://www.revistarene.ufc.br/revista/index.php/revista/article/view/615/pdf>
5. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. *Acolhimento nas Práticas de Produção de Saúde.* 2ª ed. Brasília (DF); 2008.
6. Oliveira AML, Guirardello EB. Satisfação do paciente com cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais. *Rev Esc Enferm USP* [Internet]. 2006 Mar [cited 2013 Jan 20];40(1):71-7. Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342006000100010&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342006000100010&script=sci_arttext)
7. Mezomo JC. *Gestão da qualidade na saúde: princípios básicos.* 1ª ed. São Paulo: Manole; 2001.

Reis LM dos, Belentani L, Silva LFF da Silva et al.

Avaliando a satisfação do usuário: a experiência...

8. Nonino EAPM, Aanselmi ML, Dalmas JC. Avaliação da qualidade do procedimento curativo em pacientes internados em um hospital universitário. Rev Lat-Am Enfermagem [Internet]. 2008 Jan-Fev [citado 20 Jan 2013];16(1):57-63. Available from: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v16n1/pt\\_09.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v16n1/pt_09.pdf)

9. Torres MM, Andrade D, Santos CB. Punção venosa periférica: Avaliação de desempenho dos profissionais de enfermagem. Rev Lat-Am Enfermagem [Internet]. 2005 May-June [cited 2013 20 Jan]; 13(3):299-304. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v13n3/v13n3a03.pdf>

10. Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: Hucitec; 2004.

11. Brasil. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. 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 União. 20 set 1990; Seção 1:018055.

12. Salviato DT, Plagliari J, Carvalho M, Mateus PR. A extensão como proposta de integração ensino-serviço em saúde coletiva. In: Anais do Seminário Nacional Estado e Políticas Sociais no Brasil [Internet]; 2003; Cascavel-PR: Universidade Estadual do Oeste do Paraná; 2003. p1-9. [cited 2012 Apr 23]. Available from: <http://cac.php.unioeste.br/projetos/gpps/midia/seminario1/trabalhos/Saude/eixo2/70Daianetarcilasalviato.pdf>

13. Leite NC, Vasconcelos JMB, Fontes WD de. Communication in the process of humanization of the assistance at intensive care unit: experience of relatives and cares. J Nurs UFPE on line [Internet]. 2010 Oct/Dec [cited 2012 Apr 23];4(4):1587-594. Available from: [http://www.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/view/957/pdf\\_208](http://www.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/view/957/pdf_208)

Submissão: 18/04/2011

Aceito: 19/01/2013

Publicado: 15/03/2013

#### Correspondência

Lucia Margarete dos Reis  
Rua Marechal Deodoro, 1275 / Ap. 602 / Zona  
7  
CEP: 87030-020 – Maringá (PR), Brasil