

# Os diferentes modos de trabalhar e expressar a humanização no Hospital de Clínicas de Porto Alegre

## *Different ways of working and expressing the humanization at Hospital de Clínicas in Porto Alegre*

Ana Valéria Furquim Gonçalves<sup>1</sup>, Márcia Ziebell Ramos<sup>2</sup>

### RESUMO

Este artigo retrata como o processo de Humanização está sendo interiorizado pelos trabalhadores do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA). O objetivo é destacar e analisar ações humanizadoras a partir da percepção dos trabalhadores, representadas em uma mostra de trabalhos que resultaram do II Encontro Pró-Humanização do HCPA, estabelecendo uma relação com os dispositivos da Política Nacional de Humanização (PNH). Trata-se de um estudo de caso de natureza qualitativa em que foi realizada a análise de documentos. As ações foram representadas por meio de fotos, pinturas, mensagens, desenhos e maquetes expostas em uma rede, simbolizando o trabalho em conexão desse hospital. A rede, como dispositivo, salientou interpenetrações e articulações das experiências e suas possíveis expressões. Os dispositivos contemplados foram: ambiência, acolhimento, cogestão e saúde do trabalhador. A variedade de materiais expostos e os diferentes modos como foram construídos nos grupos e escolhidos para representarem “ações de humanização” mostram a potência da singularidade e os impensáveis efeitos que o estímulo à sua expressão possa ter expressão da humanização como os entrelaçamentos que se dão entre usuários e trabalhadores, como a busca de espaços solidários e autogestivos e como algo da ordem do singular, mas também do coletivo. Neste sentido, a mostra, a partir da rede, mostrou-se transversal ao disparar um processo conectivo entre os grupos e as ações, provocando desde o estranhamento até o reconhecimento por e através da livre manifestação em relação às experiências de humanização desenvolvidas pelas áreas.

**Palavras-chave:** Políticas Públicas de Saúde; Humanização da Assistência; Assistência à Saúde; Hospitais de Ensino.

### ABSTRACT

*This article shows how the Humanization process is being internalized by the staff in the Hospital das Clínicas in Porto Alegre (HCPA). The aim is to highlight and analyze the humanization actions from the staff perception, in a sample of works that resulted from the II Meeting Pro-Humanization of Porto Alegre Hospital das Clínicas / II Encontro Pró-Humanização do HCPA, establishing a relation with the dispositions of the National Humanization Policies / Política Nacional de Humanização (PNH). It is a case study of qualitative nature where the documents analyzes was carried out. The actions were represented by means of photographs, paintings, messages, drawings and models displayed in a network, as the symbol of this hospital related work. The network, as a device, highlighted the experiences interpenetration and articulations and their possible expression. The devices were: the environment, reception, co-management and worker health. The variety of the displayed material and the different ways they were built in the groups and selected to represent “humanization actions” show the power of singularity and the unthinkable effects that the stimulus to its expression*

*Estudo desenvolvido no Hospital de Clínicas de Porto Alegre*

Endereço para correspondência:  
Ramiro Barcelos, 2.350, bairro Rio Branco,  
Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Serviço de Emergência  
E-mail: avgoncalves@hcpa.ufrgs.br  
Cep: 90035003

*may have humanization expression as the interactions among the users and the staff, as the search for the solitary and self-suggestive spaces and as something from the singular order, but also from the collectivity. In this sense, the exhibition, from the network, showed to be transversal while triggering a connective process among the groups and the actions from the interaction up to the acknowledgement by means of the free expression in relation to the humanization experiences developed in the areas.*

*Key words: Public Health Policies; Health Care Humanization; Health Care; School Hospitals.*

## INTRODUÇÃO

Este artigo retrata como o processo de humanização está sendo interiorizado ou percebido pelos trabalhadores do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), a partir de um conjunto de ações referentes a esta temática, que foram resultado de uma mostra de experiências apresentadas no II Encontro Pró-Humanização do HCPA que ocorreu em outubro de 2007.

No plano das políticas públicas de saúde, o governo vem se empenhado fortemente na implementação de ações que viabilizem práticas humanizadoras nos serviços destinados a este fim. Para tanto, em 2004 se estabeleceu a Política Nacional de Humanização (PNH), potencializando um movimento pró-humanização já disparado em especial nas instituições hospitalares, referentes ao Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH) instituído em 2000.<sup>1</sup> A PNH busca qualificar o atendimento dispensado aos usuários, trabalhadores e familiares e resgatar o prestígio do Sistema Único de Saúde (SUS), tendo como desafio desidealizar o homem, ou seja, pensá-lo em um plano comum, a partir de experiências concretas de vida.<sup>2</sup>

A PNH, a partir de seus princípios e conceitos centrais: transversalidade, rede e grupalidade, atua no sentido da valorização dos diferentes sujeitos e sua dimensão subjetiva, instiga a autonomia e o protagonismo destes, bem como o fortalecimento do trabalho em equipe e o grau de corresponsabilidade, o estabelecimento de vínculos solidários e a participação coletiva, firmando a inseparabilidade entre a atenção e a gestão.<sup>3</sup>

Sendo assim, os serviços devem se dedicar à produção de saúde a partir das necessidades individuais e dos coletivos. Para a viabilização desses princípios, a PNH utiliza dispositivos compreendidos como modos de fazer, que são postos a funcionar envolvendo os coletivos rumo a transformações nos modelos assistenciais e gerenciais vigentes<sup>4</sup>

O mais recente documento publicado pelo Ministério da Saúde ressalta os seguintes dispositivos como ferramentas para o desenvolvimento de ações de humanização.<sup>5</sup>

1. Acolhimento com classificação de risco: modo de operar os processos de trabalho, orientando para um bom relacionamento entre todos que participam do processo de promoção da saúde. Deve fazê-lo com base na postura ética, compartilhamento de saberes e comunicação adequada entre os atores envolvidos. Neste sentido, a PNH propõe ferramentas como fluxogramas, protocolos e agendamentos.
2. Equipes de Referência e de Apoio Matricial: arranjo organizacional que busca redesenhar o poder nas instituições quanto à assistência aos usuários, que hoje segue de forma fragmentada, propondo um trabalho interdisciplinar. O apoio matricial é um modo dinâmico e participativo que funciona como retaguarda especializada para equipes e demais trabalhadores.
3. Projeto Terapêutico Singular e Projeto de Saúde Coletiva: são condutas terapêuticas ofertadas ao usuário não apenas focadas no processo de doença, mas sim compreendendo o universo no qual o sujeito está inserido; são articuladas ações interdisciplinares e o apoio matricial pode ser acionado quando necessário.
4. Projetos de Construção Coletiva de Ambiência: refere-se ao espaço físico, social, profissional e inter-relacional. Citam-se como exemplos iluminação, som, cores, privacidade, conforto, formas, espaço, trabalho em equipe, visitas e acompanhantes, informações, sinalização, acesso, respeito à cultura e às diferenças.
5. Colegiados de Gestão: viabiliza a participação dos trabalhadores junto à gestão em relação à tomada de decisões e discussão sobre os processos de trabalho.
6. Programa de Formação em Saúde e Trabalho: propõe atividades pautadas no paradigma da educação permanente, uma nova relação entre os trabalhadores de saúde, havendo encontros e diálogos críticos entre o saber e a prática por meio de reuniões de equipe, pesquisa, atividades de análise.

A educação permanente parte do princípio de que as práticas educativas devem envolver conhecimento, participação, valores, relações de poder, formas de organização do trabalho, em

- que o aprender e o ensinar se incorporam ao cotidiano das organizações e do trabalho.<sup>6</sup>
7. Sistemas de Escuta Qualificada: é uma ferramenta gerencial utilizada pelos trabalhadores e usuários, que identifica problemas, aponta críticas e atua como facilitadora nas relações.
  8. Visita aberta e direito a acompanhante: os serviços devem dispor de espaços para participação e permanência do familiar junto ao usuário.
  9. Gerência de porta aberta: tem o intuito de aumentar o grau de comunicação entre trabalhadores, gestores e usuários por intermédio de ouvidorias, grupos focais e pesquisa de satisfação.
  10. Câmara Técnica em Humanização: grupos de trabalho que estudam, discutem, definem e avaliam ações de humanização a partir dos dispositivos da PNH.
  11. Grupo de Trabalho em Humanização (GTH): espaço coletivo organizado formado por diversos profissionais, com a premissa de implantar, estimular e fortalecer ações voltadas para a valorização do ser humano em um serviço de saúde.

O Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), uma empresa pública de direito privado, integrante da rede de hospitais universitários do Ministério da Educação, vinculado academicamente à Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), tem como missão prestar assistência de excelência e referência com responsabilidade social, formar recursos humanos e gerar conhecimentos, atuando decisivamente na transformação de realidades e no desenvolvimento pleno da cidadania, tendo como meta em seu processo de gestão a humanização.<sup>7</sup>

Em 2005, o HCPA formalmente instituiu o GTH composto de representantes das diversas áreas e categorias profissionais do hospital, com o intuito de trabalhar os processos de gestão e assistência à luz dos princípios e dispositivos da PNH. Desde então tem desenvolvido ações no sentido de mobilizar os coletivos em relação à humanização das práticas de atenção e gestão. Cabe aqui destacar a rede de contatos que se caracterizou por um trabalho de sensibilização nos setores e de identificação de atores e ações convergentes com a política da humanização, buscando implantar os dispositivos da PNH. A rede foi utilizada como estratégia metodológica para a implantação da Política Nacional de Humanização no HCPA. Neste sentido, seu objetivo é a potencialização dos processos de comunicação nas relações institucionais e nos modos de fazer gestão.

Seguindo essa perspectiva, o GTH realizou, em outubro de 2007, o II Encontro Pró-Humanização do HCPA, no qual 669 inscritos provenientes das diversas regiões do estado e Santa Catarina estiverem presentes. Nos encontros preparatórios para o II Encontro, a rede de contatos foi chamada a produzir coletivamente uma mostra de experiências em humanização, podendo manifestar seu trabalho livre e simbolicamente, congregando áreas e sujeitos mobilizados e interessados nesta temática.

A partir da rede de contatos, o GTH trabalhou para que as ações fossem gestadas no interior de cada equipe, com a participação e o comprometimento de todos os envolvidos nos processos de trabalho, entendendo a rede como um sistema acêntrico, hiperconectivo e amplificador, representado pelas redes de trabalhadores, dos serviços e da vida.<sup>8</sup>

As diversas ações humanizadoras que estão sendo realizadas no hospital foram representadas em uma mostra por meio de fotos, pinturas, mensagens, desenhos e maquete expostos em uma rede, simbolizando o trabalho em conexão dessa instituição. As ações apresentadas retratam o modo como nesse momento a temática da humanização está sendo tomada pelos grupos de trabalho no hospital.

O GTH, desde a sua implantação, buscou trabalhar a humanização para além do senso comum, de modo que as ações fossem fruto e refletissem cada ato dirigido aos pacientes, trabalhadores e familiares.

O presente estudo tem como objetivo destacar e analisar as ações humanizadoras desenvolvidas no HCPA a partir da percepção dos trabalhadores, representadas na mostra de trabalhos do II Encontro Pró-Humanização, estabelecendo relação com os dispositivos da PNH.

## METODOLOGIA

Trata-se de um estudo de caso de natureza qualitativa, sendo realizada uma análise de documentos e categorização dos dispositivos a partir do material exposto na mostra que se encontra sob a forma de registros junto ao GTH do HCPA.

A opção pelo estudo de caso de natureza qualitativa deu-se à compreensão que temos de que é “*uma categoria de pesquisa, em que o objeto é uma unidade que se analisa aprofundadamente*”<sup>9:133</sup>

Segundo Mynaio<sup>10</sup>, os estudos de casos são de relevância em investigações de processos em de-

envolvimento, além de proporcionar um exame circunstancial dos mesmos, possibilitando a compreensão do impacto da aplicação de medidas em um determinado espaço social.

A mostra de experiências em humanização aconteceu no II Encontro Pró-Humanização do HCPA e se constituiu em uma exposição de trabalhos que foram construídos por diferentes equipes do hospital, representando o modo como a humanização, por meio dos seus dispositivos, tem sido trabalhada nas respectivas áreas.

Os diferentes materiais expostos, fotos, maquetes, objetos de trabalho, cartas, rotinas, entre outros, foram afixados numa REDE de pesca que, como pano de fundo, se propôs a capturar, provocar e expressar o entrelaçamento das ações. “*Entrelaçado de fios (de linho, algodão, fibras artificiais ou sintéticas), cordões, arames, etc., formando uma espécie de tecido de malha aberto, composto em losangos ou em quadrados de diversos tamanhos*”<sup>11:2406</sup>

Utilizada para diversos fins, a rede se produz de um entrelaçamento, de justaposições, de nós, de tramas, de encontros e de desencontros. Possibilita conexões impensáveis e inusitadas ao unir por vezes pontos distantes ou até mesmo divergentes. E protagoniza a possibilidade de construção do novo. Entende-se a rede como um grupo, como espaço de produção e criação. Redes que produzem sentidos e sujeitos, construindo os caminhos e as histórias dos coletivos.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os materiais expostos na rede estão apresentados no Quadro 1, de acordo com a área de origem, o dispositivo a que se refere e a ação de humanização que representa.

Os dispositivos contemplados pelas áreas são identificados como ambiência, acolhimento, cogestão e saúde do trabalhador. Observa-se que os efeitos das ações descritas podem repercutir de modo a amplificar seus objetivos, fazendo com que mais de um dispositivo ao mesmo tempo estejam sendo utilizados. A variedade de materiais expostos e os diferentes modos como foram construídos nos grupos e escolhidos para aqui representar “ações de humanização” mostram a potência da singularidade e os impensáveis efeitos que o estímulo à sua expressão possa ter.

Foram expostos brinquedos produzidos por e com as crianças internadas, toucas coloridas e per-

sonalizadas a serem usadas pelos trabalhadores nas áreas fechadas: bloco cirúrgico e centro obstétrico, garrotes de diferentes cores e adesivos utilizados nas coletas, experiências com diferentes técnicas e recursos que buscam o conforto, o alívio da dor, fotografias que captam imagens e expressões únicas e inusitadas das atividades e entrelaçamentos que se dão entre usuários e trabalhadores.

Também foram apresentadas experiências voltadas para a atenção e valorização da saúde do trabalhador, pensando no funcionário novo, no funcionário doente e na prevenção nos locais de trabalho. As Rodas de Conversa, o Grupo *Bee* (abelha) do Serviço de Pediatria, os Boletins Informativos sobre saúde e trabalho, o Projeto Integrar<sup>12</sup> desenvolvido junto aos funcionários recém-admitidos e fotografias que registram as atividades realizadas no dia do Auxiliar de Processamento de Roupas (data escolhida pelo grupo de trabalhadores da lavanderia do hospital), que, no sentido de valorizar seu trabalho e seu ofício, criaram o seu dia.

Representam o fluxo e o movimento dos grupos de trabalho no hospital no sentido dos modos de ser e estar no trabalho. As diferentes e até mesmo contrastantes experiências apresentadas refletem as particularidades de cada grupo, mas convergem para a busca de espaços solidários e autogestivos. Cabe aqui destacar alguns termos - *Rodas, Grupo Bee, Integrar, Informativo, Dia do* – que produzem sentido na medida em que são escolhidos para nomear ações identificadas como humanizadoras. Esses termos falam de um modo de compreender a humanização como algo do coletivo, mas também único, como algo a ser construído e a ser compartilhado pelo e através do grupo, ou seja, como transversal.

Essa transversalidade é também manifestada pelos momentos e espaços de expressão e escuta que aparecem na forma de oficinas, cartas, comunidade no *orkut*, cartões de aniversário e processos de trabalho tais como o acolhimento implantado no Serviço de Emergência, Centro Obstétrico e Unidade Básica de Saúde do HCPA. A aposta coletiva da humanização é representada pelos grupos e pelas reuniões desenvolvidas junto aos usuários e trabalhadores, cujo exercício da cogestão é que impulsiona o trabalho dos grupos. Entende-se que cogestão é uma diretriz ética e política que propõe uma gestão voltada para o trabalho em equipe, em que realmente as ações sejam avaliadas, planejadas, executadas e cujas decisões tomam forma a partir do compartilhar da coletividade.<sup>13</sup>

**Quadro 1** - Ações de humanização apresentadas pelas áreas do HCPA no II Encontro Pró-Humanização realizado em 2007.

Áreas	Dispositivos	Ações	Material exposto na Rede
Serviço de Coleta Laboratorial	Acolhimento e Ambiência	Implantação do acolhimento aos usuários, a área disponibiliza de materiais específicos para coleta pediátrica, adulta e para pacientes especiais, como brinquedos e material de leitura na sala de espera.	Cartazes com fotos
Unidade Básica de Saúde	Acolhimento	Implantação do acolhimento e da medicina familiar e comunitária.	Folder e fotos
Serviço de Processamento de Roupas	Ambiência	Encontros para discussão do processo de trabalho, comemoração do dia do auxiliar de processamento de roupas, confraternizações em datas comemorativas.	Fotos dos funcionários e cartaz com a data do dia auxiliar de processamento de roupas.
Emergência	Acolhimento Co-Gestão	Reuniões sistemáticas do grupo de trabalho	Fotos do acolhimento dispensado aos usuários e aos funcionários recém-admitidos, Rodas com trabalhadores.
Associações Internas de Profissionais	Co-Gestão	Reuniões sistemáticas entre os representantes das associações e administração central.	Carta de intenções pró-humanizações
Pediatria	Ambiência Acolhimento	Pesquisa de Opinião dos usuários. Projeto de Pesquisa: Avaliação das ações Humanizadoras desenvolvidas pela pediatria Grupo BEE Reuniões Equipe de enfermagem:Tema O Cuidado Grupo de pais da pediatria: Troca de experiências, formação de vínculos	Cartaz dos direitos da criança e adolescente e fotos da unidade. Colméia de abelhas: "As abelhas trabalham em equipe visando o bem comum". Cartaz em forma de quebra-cabeça. Pássaros da paz, cartaz com rostos de familiares.
Centro Obstétrico		Implementação dos métodos não farmacológicos para alívio da dor pela equipe de enfermagem e analgesia obstétrica disponível para todas as pacientes.Garantia do direito da mulher.	Mural de datas de aniversários, fotos de trabalho de parto e touca personalizada para bebês.
Coordenadoria de Gestão de Pessoas	Ambiência Acolhimento	Qualificação dos espaços de trabalho adequando-os às necessidades dos funcionários. Melhora no processo de atendimento aos funcionários em afastamento do trabalho pelo SUS e pelo programa de reabilitação. Acolhimento de todos os novos funcionários do hospital, através do programa INTEGRAR, em parceria com demais áreas do hospital.	Fotos do atendimento e do ambiente de trabalho proporcionando um atendimento mais humanizado
Serviço de Nutrição e Dietética	Ambiência	Melhoria na área física, festas temáticas.	Fotos e depoimentos dos usuários do serviço quanto ao cuidado humanizado.
Serviço de Recreação Terapêutica	Ambiência	Projeto de atendimento lúdico para pacientes em atendimento na emergência (adulto e infantil).	Brinquedos confeccionados nas oficinas e recreação, tendo o objetivo o retorno dos pacientes as atividades cotidianas pós- alta.
Grupo de Pesquisa e Pós-graduação	Ambiência	Confecção de cartões e mensagens aos aniversariantes, por iniciativa de uma integrante da equipe de trabalho.	Cartões personalizados aos aniversariantes
Escola Técnica de Enfermagem do HCPA	Ambiência	Humanização das ações e intervenções educativas com objetivo de alívio do stress hospitalar e ajuda na recuperação do paciente.	Árvore com folhas e frutos com frases com as atividades da escola.
Hemodiálise	Acolhimento	Acolhimento dos pacientes através de várias ações como a hemodiálise <i>orkut</i> .	Pôsteres com fotografias, desenhos e materiais feitos pelos pacientes.
Serviço Social		A humanização implica a construção de um eixo articulador das práticas em saúde, destacando o aspecto subjetivo nelas presentes, construindo trocas solidárias e comprometidas com a dupla tarefa de produção de saúde e produção de sujeitos.	
Unidade do Bloco Cirúrgico	Ambiência		Toucas coloridas e fotos da decoração pediátrica
Unidade de Internação	Saúde do trabalhador	Construção compartilhada de tarefas e uma posterior análise dos processos de trabalho.	Cartaz e rodas de conversa

...continua

...continuação

Segurança	Acolhimento		Cartaz e fotos com as atividades de acolhimento na recepção.
Serviço de Medicina Ocupacional	Saúde do trabalhador	Ações de atenção e prevenção a saúde desenvolvidas nos locais (ambientes) de trabalho.	Boletins com informações de saúde, elaborados especialmente para a população de determinada área,.
Centro de Terapia Intensiva Adulto		Trabalhar em equipe com ética, valorização e humanização. Comprometer-se com a saúde	Cartaz e maquete da CTI. Fotos do CTI após reforma.
Grupo de Teatro Refletir		Participar, dividir, multiplicar e sonhar com aqueles que convivemos todos os dias.	Cartaz com fotos e máscaras de teatro.
Maternidade 11º Sul Unidade de Internação Neonatal		Humanizar é integração com todas as equipes, valorização dos profissionais, reunir a equipe, prestar atendimento qualificado.	Fotos, folhas com programação de atenção para recém nascido e recomendações. Cartazes em forma de carrinho de bebê, fotos e frases.

Estas foram algumas das experiências escolhidas que destacam o modo de pensar a humanização a partir da singularidade dos grupos e equipes, entendendo a humanização mais como uma ferramenta capaz de transversalizar os fluxos e os acontecimentos e como modo de pensar e produzir, do que como uma prática humanitária e caritativa.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os tantos tipos de objetos e outras formas de manifestação presentes na mostra tiveram deliberadamente como pano de fundo uma rede caracterizando o entrelaçamento dos dispositivos e dos inúmeros sentidos produzidos por e sobre a humanização no hospital. As redes de contato aqui descritas habitam o espaço hospitalar. Local de tratamento de doenças e de produção de saúde, de muitos fazeres e saberes que, por vezes, ao funcionar de forma disciplinarizada e hierarquizada, distancia seus diferentes atores no cotidiano. Assim, a proposta foi conectar, aproximar e produzir encontros.

A rede visibilizou o entrelaçamento dos dispositivos que, quando ali representados, aparecem enredados, de modo que algumas de suas expressões, tais como as coletivas, se “misturam”, chegando a se (con)fundir. Assim, algo inicialmente nominado como saúde do trabalhador pode expressar cogestão; acolhimento pode representar a ambiência; e tantos outros entrelaçamentos quanto forem possíveis poderão ali ser identificados.

As experiências foram potencializadas na medida em que, a partir deste trabalho, buscou-se transversalizar no sentido de um grau máximo de comunica-

ção e “*de abertura que garante as práticas de saúde à possibilidade de diferenciação ou invenção, a partir de uma tomada de decisão que faz dos vários atores sujeitos do processo de produção da realidade em que estão implicados*”,<sup>2:393</sup>

A mostra de experiências do II Encontro Pró-Humanização do HCPA foi organizada de modo a disparar um processo conectivo entre os grupos e as ações, provocando desde o estranhamento até o reconhecimento através da livre manifestação em relação às experiências de humanização desenvolvidas pelas áreas. A rede como dispositivo apontou as interpenetrações e articulações entre essas experiências e as expressões possíveis das mesmas. Desta forma, dá visibilidade aos modos de gestão e atenção expressados na forma de como os grupos tomam a questão da humanização no dia-a-dia do seu trabalho no hospital.

## REFERÊNCIAS

1. Falk MLR, Ramos MZ, Salgueiro JB, Gobbi A. Contextualizando a Política Nacional de Humanização: A experiência de um Hospital Universitário. Bol Saúde, Porto Alegre. 2006; 20(2):135-44.
2. Benevides R, Passos E. Humanização na saúde: um novo modismo. Interface - Comunic, Saúde. 2005; 9(17):389-406.
3. Santos Filho SB. Um olhar sobre o trabalho em saúde nos marcos teórico-políticos da saúde do trabalhador e do HUMANIZASUS: o contexto do trabalho no cotidiano dos serviços de saúde. In: Santos Filho SB, Barros MEB. Trabalhador da saúde: muito prazer! Protagonismo dos trabalhadores na gestão do trabalho em saúde. Ijuí: Ed. Unijuí; 2007. p.73-96.
4. Brasil. Ministério da Saúde. Humaniza SUS. Documento base para gestores e trabalhadores do SUS. Brasília: Ministério da Saúde; 2008.

5. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização Humaniza SUS. Documento base para gestores e trabalhadores do SUS. Ministério da Saúde. 4ª ed.. Brasília: Ministério da Saúde; 2009. Textos Básicos de Saúde.
6. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria 198, de 13 de fevereiro de 2004. Institui a Política Nacional de Educação Permanente em Saúde como estratégia do Sistema Único de Saúde para a formação e o desenvolvimento dos trabalhadores para o setor e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, 16 de dezembro de 1994, n. 32, seção 1, p. 19.31-19.302.2004.
7. Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Missão Institucional. [Citado em 2008 jan. 04]. Disponível em: [www.hcpa.ufrgs.br](http://www.hcpa.ufrgs.br).
8. Teixeira RR. As redes de trabalho afetivo e a contribuição da saúde para a emergência de uma outra concepção de público. *working-paper* apresentado na Research Conference on: Rethinking "the Public" in Public Health: Neoliberalism, Structural Violence, and Epidemics of Inequality in Latin America. Center for Iberian and Latin American Studies. University of California, San Diego. 2004. [Citado em 2008 set. 12]. Disponível em: <http://www.corposem.org.rizoma/>.
9. Triviños AS. Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas; 1987.
10. Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 10ª ed. São Paulo: Hucitec; Rio de Janeiro: Abrasco; 2007.
11. Houaiss A, Villar MS. Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa. Rio de Janeiro: Objetiva; 2001.
12. Projeto Integrar. Hospital de Clínicas de Porto Alegre. [Citado em 2008 out. 23]. Disponível em [www.hcpa.ufrgs.br](http://www.hcpa.ufrgs.br).
13. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização. Humaniza SUS: gestão participativa co-gestão. 2ª ed. Brasília: Ministério da Saúde; 2006.