

QUALIDADE DA OFERTA DO DIREITO DA SAÚDE NA OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO REGIONAL XI DE PRESIDENTE PRUDENTE

Josielen C. SANTOS¹
Andreia ALMEIDA²
Juliene A. O PARRON³

RESUMO: O tema central do presente artigo é a Ouvidoria do XI Departamento Regional de Saúde de Presidente Prudente, e os desafios encontrados para a ótica da garantia do direito do cidadão. O trabalho teve por objetivo mostrar as atividades desenvolvidas no campo de estágio, no qual tem trazido experiências para a vida acadêmica e pessoal. O Departamento Regional de Saúde tem por finalidade contribuir para a qualidade de vida dos cidadãos, é também responsável por coordenar as atividades da Secretaria de Estado da Saúde no âmbito Regional, Municipal e de toda Sociedade Civil em geral.

Palavras-chave: Direito. Ouvidoria. Saúde. Qualidade.

1 INTRODUÇÃO

Essa pesquisa teve por objetivo problematizar o acesso de direito da saúde por meio da ação da Ouvidoria, permitindo a orientação aos usuários sobre as possibilidades do referido acesso.

Em 1980 iniciou no Brasil o movimento de criação de ouvidorias públicas, somente em 1986 foi criada a primeira ouvidoria pública no município de Curitiba. A partir da Constituição Federal de 1988 foi estabelecida diretamente a participação dos cidadãos em decisões políticas, resolver conflitos, melhoria da qualidade dos serviços públicos.

¹ Discente do 4º ano do curso de Serviço Social do Centro Universitário “Antonio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. E-mail: josielen.ssocial@gmail.com. Voluntária do Programa de Iniciação Científica.

² Doutora em Serviço Social pela UEL. Professora do curso de Serviço Social do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. Orientadora do trabalho. E-mail: andreiaalmeida_@hotmail.com

³ Doutora em Serviço Social pela PUC/SP. Professora e coordenadora do curso de Serviço Social do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. Orientadora do trabalho. Email: coord.social@toledoprudente.edu.br

As ouvidorias devem agir com imparcialidade, clareza, zelar pela autonomia das ouvidorias, é um instrumento de gestão para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

O artigo teve como bases principais, Constituição Federal de 1988, Lei Orgânica da Saúde nº8080 de 19 de setembro de 1990, essa lei é regulamentada em todo território nacional, trata da organização do SUS, gestão, competências três esferas dos governos, contribuindo para o avanço do Sistema Único de Saúde.

Dessa maneira, a presente pesquisa mostra a importância da qualidade da oferta do Direito da Saúde na Ouvidoria do Departamento Regional XI de Presidente Prudente, o ouvidor está dentro da organização, saber lidar com as indiferenças, ouvir opiniões, críticas, sugestões e encaminhar para o setor do departamento responsável, realizando uma articulação entre usuário e o órgão responsável, afim de que sejam tomadas medidas cabíveis.

O artigo é constituído em quatro partes: No primeiro momento discorre sobre as Ouvidorias no Sistema Único de Saúde, que foi criada através do Decreto 4.726, em 9 de junho de 2003.

No segundo tópico discorreu sobre o Serviço Social e a Ouvidoria, o assistente social tem que ter um caráter investigativo ir além das demandas imediatas, requerendo habilidades, competências, sendo da área social ou não, ser um profissional proativo. Por fim, XI Departamento Regional de Saúde de Presidente Prudente, com enfoque principal na Ouvidoria desta instituição.

A técnica utilizada foi de pesquisa bibliográfica e documental. Para o desenvolvimento deste artigo utilizou-se da análise crítica, fundamentada no materialismo histórico e dialético, para os autores Lima e Neto (2009, s.p) “O materialismo histórico é uma abordagem metodológica ao estudo da sociedade, da economia e da história”.

2 OUVIDORIA NO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

Após a promulgação da Constituição Federal de 1988, a saúde tornou-se um direito de cidadania como modelo descentralizado e democrático, passando ser direito universal e dever do Estado garantir através de políticas públicas.

Conforme a Lei 8080 de 1990:

Art. 2º: A Saúde é um direito fundamental natural do ser humano, devendo o Estado prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício.

§ 1º- O dever do Estado de garantir a Saúde consiste na reformulação e execução de políticas econômicas e sociais que visem a redução de riscos e de doenças e de outros agravos no estabelecimento de condições que assegurem acesso universal para sua promoção, proteção e recuperação.(BRASIL, 1990)

Fruto de um processo de lutas sociais, trabalhadores da saúde, gestores, movimentos sociais e movimentos populares, a conquista do SUS reconhece a saúde a toda população sem qualquer distinção.

O SUS é um sistema descentralizado, não contributivo e possui serviços, benefícios e projetos reestruturados por níveis de Proteção Social Básica e Proteção Social Especial de média e alta complexidade.

O serviço de ouvidorias inicialmente foi implantado na esfera Federal, Estadual e Municipal, democratizando as relações entre usuários e instituições, sendo fundamentada no SUS (Rego, 2013).

O Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde foi criado por meio do Decreto 4.726, em 9 de junho de 2003, conhecido também como Ouvidoria-Geral do SUS, potencializando a melhoria no atendimento da atenção à saúde da população.

O processo de organização sistêmica das Ouvidorias do SUS, teve seu início somente em 2007, com a implantação e implementação de ouvidorias do SUS nos estados e municípios

As ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) possibilita um diálogo entre o cidadão requerente e as estruturas do SUS, funcionando como instrumento de viabilização estabelecidos pela Lei 8080 de 1990 e a Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990, que dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do SUS, direito à informação, participação da comunidade.

Nas Ouvidorias do SUS, a manifestação do cidadão pode se apresentar pela busca de informações e orientações em saúde e também por meio de sugestões, elogios, solicitações, reclamações ou denúncias.

Tabela 1

Denúncia	Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde.
Elogio	Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço

	prestado pelo Sistema Único de Saúde (SUS).
Informação	Comunicação, orientação ou ensinamento relacionado à saúde.
Reclamação	Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.
Solicitação	Comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços de saúde.
Sugestão	Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do SUS.

Fonte: SGEP/MS, s.d; s.p

É de extrema importância que todas as ouvidorias tenham as mesmas visões sobre os conceitos mencionado acima.

“Ouvidoria Pública deve ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes ao exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados” (Controladoria-Geral da União; Ouvidoria-geral da União, 2012^a, p.7).

A ouvidoria atua em um espaço de articulação com o usuário e o setor responsável, em busca de melhorias para administração pública, o ouvidor é aquele que irá registrar a manifestação do cidadão, ou seja, ele é o receptor que irá passar a mensagem recebida para o órgão competente tomar as devidas providencias.

A instituição da Ouvidoria garante: a transparência e o compromisso [...] com o oferecimento de serviços de qualidade, com ética e a cidadania, além de possibilitar a participação popular na correção de rumos e no processo de tomada de decisões do gestor. [...] nesse contexto, assume grande relevância como fator de fortalecimento da democracia participativa. Lyra (2009 p. 118)

A ouvidoria tem o compromisso de ofertar serviços ao cidadão com qualidade, sem discriminação, possibilitando a participação da população em questionar, sugerir, denunciar, como a autora mencionou acima é um fator de fortalecimento para a democracia participativa.

A portaria nº 2.416/14 traz em seu artigo 5º as competências dos

serviços de ouvidorias do SUS no âmbito de cada ente federativo:

- I - analisar, de forma permanente, as necessidades e os interesses dos usuários do SUS, recebidos por meio de sugestões, denúncias, elogios e reclamações relativas às ações e serviços de saúde prestados pelo SUS;
- II - detectar, mediante procedimentos de ouvidoria, as reclamações, sugestões, elogios e denúncias, para subsidiar a avaliação das ações e serviços de saúde pelos órgãos competentes;
- III - encaminhar as denúncias aos órgãos e unidades da Secretaria de Saúde ou congêneres para as providências necessárias;
- IV - realizar a mediação administrativa junto às unidades administrativas do órgão com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido para resposta ao demandante;
- V - informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social dos serviços públicos de saúde;
- VI - informar os direitos e deveres dos usuários do SUS; e
- VII - elaborar relatórios contendo subsídios que contribuam para os gestores do SUS solucionarem, minimizarem e equacionarem as deficiências do SUS identificadas e apontadas pelo cidadão. (BRASIL, 2014a, p. 1).

A ouvidoria tem funcionado como ferramenta fundamental para o exercício da cidadania do cidadão, isto é, ouvir críticas, sugestões, entre outros elementos.

A seguir buscou-se discutir os canais de manifestação referente a saúde pública.

2.1 Ouvidor SUS

O OuvidorSUS funciona como um receptor de manifestações, disponibilizando os atendimentos por meio dos seguintes canais: Internet pelo formulário online ou pelo telefone (136 ligações gratuita).

A manifestação é registrada na Ouvidoria do SUS e poderá ser encaminhada para outros órgãos competentes, o usuário acompanhará pela internet sua manifestação, através de um número de protocolo que é gerado pelo sistema.

2.1.1 Ouvidor SES/SP

É responsável de receber as manifestações que são vinculadas pelo SUS junto às unidades de saúde, o ouvidor SES/SP tem sua visão, missão e valor, características de cada uma:

MISSÃO: Representar o usuário do SUS junto as Unidades de Saúde vinculadas à Secretaria de Estado da Saúde SES/SP. Receber as manifestações, organizar os dados, transforma-los em informação e gerar conhecimento aos Gestores para fomentar melhorias na qualidade do atendimento.

VISÃO: Ser um serviço de referência reconhecido por usuários, colaboradores e gestores, devido a qualidade das nossas atividades, relatórios (descritivo e analítico) e relacionamentos.

VALOR: Promover o exercício da cidadania, comprometimento com as informações, capacidade de transformação e melhoria contínua dos processos e dos resultados. Pensando no meio ambiente e na sustentabilidade. (OUVIDORIA DA SECRETARIA DA SAÚDE DE SÃO PAULO)

O Ouvidor SES/SP segue uma linha de ação para fortalecer a gestão do SUS, ou seja, organizar os fluxos dos atendimentos realizados pelo SUS, desta maneira alinhar o atendimento do usuário com o órgão da saúde competente a ele.

As manifestações recebidas do Ouvidor SUS são cadastradas no Ouvidor SES e encaminhadas para área responsável, com sistema ou sem sistema.

Manifestação com Sistema: É para algumas unidades de saúde, órgãos do estado que pertencem a rede de ouvidoria e unidades hospitalares que tem contrato de gestão, ou estão sob gestão estadual.

Manifestação Sem Sistema: São para os municípios que não tem ouvidoria da saúde e área interna dos departamentos regionais de saúde.

Ouvidor SES/SP foi desenvolvido pela Secretaria do Estado de Saúde de São Paulo, atualmente conta com sistema online integrado.

3 SERVIÇO SOCIAL E OUVIDORIA

O assistente social tem um caráter investigativo, seus instrumento de trabalho são: entrevista, relatório, visita domiciliar, laudos sociais, pareceres sociais, entre outros.

Atuando nas múltiplas expressão da questão social, para Netto (1992, p.71), “a questão social, como matéria de trabalho, não esgota as reflexões”. O profissional possui condições de analisar a realidade social e trazê-la ao entendimento dos demais profissionais com quem está articulado neste ambiente de trabalho.

Os assistentes sociais são orientados e norteados por direitos e deveres que consta no Código de Ética Profissional e na Lei de Regulamentação da

Profissão nº8.062 de 1993.

A autora Maria Cristina Piana aborda sobre a atuação do assistente social:

A atuação do assistente social realiza-se em organizações públicas e privadas e em diferentes áreas e temáticas, como: proteção social, educação, programas socioeducativos e de comunidade, habitação, gestão de pessoas, segurança pública, justiça e direitos humanos, gerenciamento participativo, direitos sociais, movimentos sociais, comunicação, responsabilidade social, marketing social, meio ambiente, assessoria e consultoria, que variam de acordo com o lugar que o profissional ocupa no mercado de trabalho, exigindo deste um conhecimento teórico-metodológico, ético-político e técnico operativo. (PIANA, p.86, s.d)

O assistente social irá trabalhar na garantia da inclusão dos direitos, esse profissional deve ter conhecimento teórico-metodológico, ético-político e técnico operativo, a teoria e a prática são indispensáveis para a sua atuação, fortalecendo a luta emancipatória da população.

Por outro lado, temos o cargo de ouvidor que pode ser exercido por profissionais de área das ciências exatas, humanas, sociais, tecnológicas, profissionais da saúde, com múltiplas experiências. Desde que tenha obtido o certificado de ouvidor.

O Ouvidor tem que ter vocação para servir, ser um militante da efetivação da cidadania. [...] não podendo o Ouvidor restringir-se a escuta das demandas, mas ir além buscando articular-se internamente, para o equacionamento dos problemas, mantendo os demandantes informados de suas providências. (Lyra (2009, p.257)

Podemos dizer que, o ouvidor tem que ter uma sensibilidade quando vai receber o usuário com suas diversas demandas, preservar a dignidade e o respeito ao cidadão, ter uma escuta qualificada, mantendo os usuários sempre informado sobre o que foi feito com sua manifestação.

4 XI DEPARTAMENTO REGIONAL DE SAÚDE DE PRESIDENTE PRUDENTE

A Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, é responsável pela Política Estadual de Saúde sendo norteadada pelo Sistema Único de Saúde, para que a população conheça seus deveres e garantias de direitos ofertados pelo SUS.

A SES-SP é também responsável pela articulação e pelo planejamento de ações desenvolvidas pelos 17 Departamentos Regionais de Saúde (DRS) distribuídos pelo Estado, além de administrar três fundações: a do Remédio Popular (FURP), que pesquisa, desenvolve, fabrica e distribui medicamentos; a Oncocentro de São Paulo (FOSP), que constitui-se basicamente na instância de apoio à SES-SP para assessorar a política de câncer no Estado; e a Pró-Sangue Hemocentro de São Paulo, que além do desenvolvimento de pesquisas a partir de padrões internacionais de referência, fornece hemocomponentes e serviços hemoterápicos. (Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo)

O DECRETO Nº 51.433, de 28 de Dezembro de 2006, traz as atribuições de cada departamento de saúde:

Os Departamentos Regionais de Saúde da Coordenadoria de Regiões de Saúde têm por finalidades:

I - contribuir para a qualidade de vida da população das respectivas regiões, coordenando, articulando e organizando e gerenciando o sistema de saúde loco-regional;

II - identificar a necessidade de compra de serviços de saúde;

III - promover a articulação dos sistemas metropolitanos de saúde;

IV - avaliar, acompanhar e estabelecer a cooperação técnica dos sistemas de saúde;

V - tornar disponíveis e dar publicidade às informações de saúde e gerenciais que viabilizem o controle social do desempenho do sistema de saúde;

Por meio do Decreto citado acima, o Estado se subdividiu em 17 Departamentos Regionais de Saúde, ficando responsáveis por coordenar as atividades da Secretaria de Estado da Saúde no âmbito regional, municipais e com a sociedade civil em geral.

Mapa 1



DRS I - Grande São Paulo, DRS II - Araçatuba, DRS III - Araraquara, DRS IV - Baixada Santista, DRS V - Barretos, DRS VI - Bauru, DRS VII - Campinas, DRS VIII - Franca, DRS IX - Marília, DRS X - Piracicaba, DRS XI - Presidente Prudente, DRS XII - Registro, DRS XIII - Ribeirão Preto, DRS XIV - São João da Boa Vista, DRS XV - São José do Rio Preto, DRS XVI - Sorocaba e DRS XVII - Taubaté. (Fonte: Secretaria do Estado da Saúde, 2012; s.p)

O XI Departamento Regional de Saúde (DRS) de Presidente Prudente (Região Oeste do Estado), foi inaugurado em 15 de novembro de 1969, com intuito de prestar serviços de saúde a população. O DRS XI atualmente está na Avenida Coronel José Soares Marcondes, 2357 - CEP: 19013-050, nesta urbe prudentina, que tem por responsabilidade 45 municípios, sendo eles:

[

Alfredo Marcondes, Álvares Machado, Anhumas, Caiabu, Caiuá, Dracena, Emilianópolis, Estrela do Norte, Euclides da Cunha Paulista, Flora Rica, Iepê, Indiana, Irapuru, João Ramalho, Junqueirópolis, Marabá Paulista, Martinópolis, Mirante do Paranapanema, Monte Castelo, Nantes, Narandiba, Nova Guataporanga, Ouro Verde, Panorama, Paulicéia, Piquerobi, Pirapozinho, Presidente Bernardes, Presidente Eptácio, Presidente Prudente, Presidente Venceslau, Quatá, Rancharia, Regente Feijó, Ribeirão dos Índios, Rosana, Sandovalina, Santa Mercedes, Santo Anastácio, Santo Expedito, São João do Pau d'Alho, Taciba, Tarabaí, Teodoro Sampaio, Tupi Paulista. (Secretaria de Estado de Saúde; s.d)

Promovendo uma articulação com os municípios e órgãos da sociedade civil em geral.

4.1 Ouvidoria no Departamento Regional de Saúde de Presidente Prudente

O Departamento Regional de Saúde de Presidente Prudente exerce o serviço de ouvidoria desde 2012, atualmente a equipe da ouvidoria conta com duas estagiárias de serviço social e uma assistente social.

Os meios de manifestações registradas na ouvidoria do DRS XI podem ser por linha telefônica, cartas/urnas, presencialmente, e-mail e pelos sistemas Ouvidor SUS e Ouvidor SES/SP integralmente online. O horário de atendimento da ouvidoria é das 08h00min às 14h00min de segunda à sexta-feira.

A seguir podemos observar os meios de manifestações registradas no período de janeiro a maio de 2019.

Tabela 2

Presencial	75
Telefone	112
Outro Sistema	58
E-mail	5
Carta/ Urna	2

Fonte: Sistema OuvidorSES Online Janeiro a Maio 2019- Elaborado pela autora.

A Ouvidoria do DRS atende mais de 600 mil habitantes, distribuídos entre os 45 municípios da região.

As manifestações atendidas pela equipe de Ouvidoria do DRS XI no período de janeiro a maio de 2019 foram:

Gráfico 1

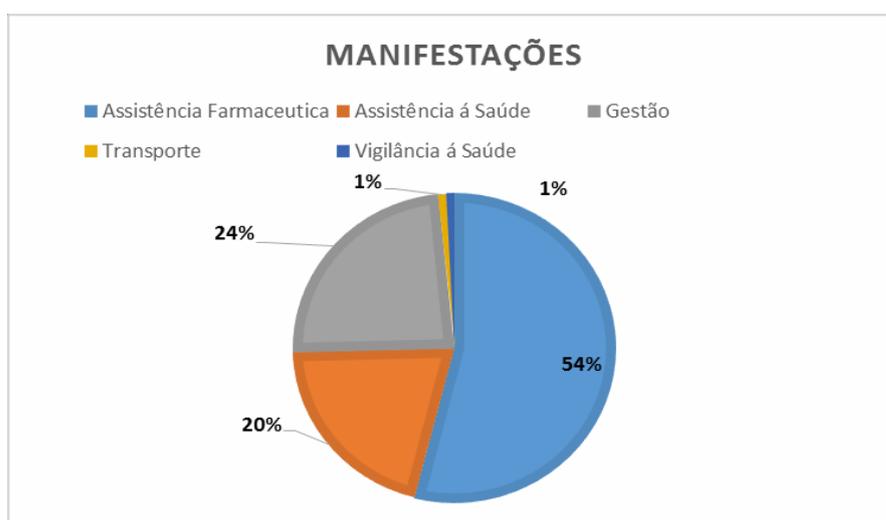


Fonte: Sistema OuvidorSES Online Janeiro a Maio 2019- Elaborado pela autora

Diante do gráfico, podemos observar que a maior porcentagem registrada foi de Solicitação, ou seja, 73% sendo solicitação de algum atendimento oferecido pela rede do SUS, ou seja, medicamentos, consultas, exames, como veremos no próximo gráfico.

Em contrapartida 20% são reclamações registradas pela insatisfação em atendimentos ofertados nas unidades de saúde, falta de médicos, demora no atendimento, postura indelicada do funcionário, entre outras, 4% são usuários que foram atrás de obter informações sobre outros serviços ofertados pela SUS, 3% Denúncias referentes a irregularidade no atendimento e 0% de elogios.

Gráfico 2



Fonte: Sistema OuvidorSES Online Janeiro a Maio 2019- Elaborado pela autora

Neste período de janeiro a maio foi possível observar que a manifestação mais expressiva foi de assistência farmacêutica, representando 54% dos atendimentos registrados pela Ouvidoria do DRS XI de Presidente Prudente.

A família procura os serviços da ouvidoria com uma alternativa para obtenção do medicamento, suplemento, consultas médicas, tratamentos, cirurgias, ora não fornecido pelo Sistema Único de Saúde, por falta de verba.

O SUS é um instrumento regulamentador dos serviços de saúde, as leis Orgânica da Saúde que regulamentam o Sistema Único de Saúde, são: Lei 8080 de 1990 e Lei 8.142, que dispõe sobre a proteção, promoção e recuperação da saúde.

O direito à saúde faz parte dos direitos humanos fundamental constituído pela Constituição Federal Brasileira de 1988 em seus artigos 6º e 196,

sendo direito de todos e dever do Estado.

No entanto, não é dessa maneira que vemos no nosso cotidiano, os cidadãos sofrem com a demora de agendamento de consultas/exames, tratamento, dificuldades na hora de obter medicamentos, dietas enteral, quando a família procura os serviços da ouvidoria é que já fez a solicitação por via administrativa e até o momento não chegou.

Diante do Decreto 7508 na Seção II menciona sobre a Relação Nacional de Medicamentos Essenciais (RENAME), art 28º do Decreto:

Art. 28. O acesso universal e igualitário à assistência farmacêutica pressupõe, cumulativamente:
I- estar o usuário assistido por ações e serviços de saúde do SUS;
II- ter o medicamento sido prescrito por profissional de saúde, no exercício regular de suas funções no SUS;
III- estar à prescrição em conformidade com a RENAME e os Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas ou com a relação específica complementar estadual, distrital ou municipal de medicamentos;(BRASIL; 2011)

O acesso ao medicamento deve ser de forma igualitária e universal, as famílias recorrem a ouvidoria atrás dos seus direitos que estão sendo violados, o não fornecimento de medicamentos acaba prejudicando a saúde e agravando mais a situação do usuário, quando todas as possibilidades não são concedidas pela via administrativa, infelizmente a família acaba tentando por via judicial, isto é, para que seu direito venha ser garantido.

Em contrapartida, com 24% das manifestações estão relacionadas com a gestão, com a insatisfação no atendimento, requisitam atendimento em horários diferentes.

As manifestações com 1% estão interligadas com a qualidade do transporte que é oferecido para as pessoas irem realizar seu tratamento no município vizinho e vigilância a saúde.

A equipe de Serviço Social da ouvidoria do DRS XI, ao realizar seus atendimentos, atua na busca intransigente pela efetivação dos direitos sociais de todo cidadão isenta de discriminações e preconceitos, fazendo uma articulação com os setores responsáveis das manifestações em questão para que o requerente possa ter sua demanda atendida.

5 CONCLUSÃO

A partir da experiência de estágio foi possível identificar que a Ouvidoria do Departamento Regional de Saúde XI, proporciona um amplo espaço para reflexão e problematização, com orientações e alternativas diferenciadas para que os atendimentos sejam realizados de forma mais humanizada, para que o usuário tenha seus direitos efetivados, através da articulação com a rede dos municípios envolvidos, setor interno do DRS XI.

O trabalho mostrou a importância do serviço de ouvidoria no DRS XI e a contribuição do serviço social nesta área requer um grande preparo.

Restam inúmeros desafios para que o usuário venha ter seu direito garantido como está previsto em lei, é necessário aprofundar as pesquisas nesse tema, pois os serviços de ouvidoria no DRS XI é muito jovem.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado, 1988.

CENTRO UNIVERSITÁRIO “ANTONIO EUFRÁSIO DE TOLEDO” de Presidente Prudente. **Normalização de apresentação de monografias e trabalhos de conclusão de curso**. 2007 – Presidente Prudente, 2007, 110p.

DECRETO Nº51.433, de 28 de Dezembro de 2006. Disponível em:

<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2006/decreto-51433-28.12.2006.html>. Acessado em 20 de Maio 2019

DECRETO Nº7.508, DE 28 DE JUNHO DE 2011. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/decreto/d7508.htm
Acessado em: 21 de Maio de 2019

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço Social em Tempo de Capital Fetiche: Capital Financeiro, Trabalho e Questão Social**. São Paulo: Cortez, 2008.

LYRA, Rubens Pinto. **A Ouvidoria Pública e a Questão da Autonomia**. João Pessoa: Editora Universitária da UFP, 2010.

MAGALHÃES, Fundação Luís Eduardo. **Ouvidoria: um modelo para o Estado da Bahia**. Salvador: FLEM, 2003. p. 124 (Idéias Soluções Resultados, 1). Disponível em: <http://www.ouvidoria.ba.gov.br/arquivos/File/OUVIDORIA.pdf>. Acesso em: 30 Maio 2019.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Ouvidor SUS**. Disponível em:

<http://ouvprod01.saude.gov.br/ouvidor/ComoCadastrar.do>. Acesso em: 30 Maio 2019.

PEREZ. Tiago Lima. **Ouvidoria Pública: Canal de Comunicação entre o Cidadão e a Esfera Pública**. Brasília, Junho de 2011.

Presidência da República. **Lei Orgânica da Saúde, n. 8080, de 19 de setembro de 1990**, Brasília: Senado Federal, 1990.

PROMOÇÃO DE SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA. Disponível em:

<https://virtual.ufms.br/objetos/Unidade3/obj-un3-mod1/4.html> Acessado em: 20 de Abril 2019

REGO, Antonia Lira. **A Atuação do Assistente Social em Ouvidoria: Novo Espaço Ocupacional para o Profissional de Serviço Social**. Fortaleza, Janeiro de 2013.

SECRETARIA DO ESTADO DE SAÚDE. Disponível em: <http://www.saude.sp.gov.br/>
. Acessado em 10 de Maio 2019

VASCONCELOS, Ana Maria. **A PRÁTICA DO SERVIÇO SOCIAL COTIDIANO:**
Formação e alternativas na área da saúde. São Paulo: Cortez, 2002.