

## **O SERVIÇO SOCIAL NO ESPAÇO DA OUVIDORIA: COMPREENDENDO SEU VERDADEIRO PAPEL NESSE CENÁRIO**

Daniele Cristina BARBOSA<sup>1</sup>  
Eduardo Luís COUTO<sup>2</sup>

**RESUMO:** Este artigo é resultado da experiência de estágio na Ouvidoria do Hospital Dr. Aristóteles de Oliveira Martins: Santa Casa de Misericórdia de Presidente Prudente, e das discussões realizadas na supervisão acadêmica do curso de Serviço Social do Centro Universitário Toledo. Tem como objetivo a problemática da compreensão do verdadeiro papel do profissional do Serviço Social no espaço da Ouvidoria, o que é a Ouvidoria e trará propostas de intervenções para uma melhor eficácia de suas ações.

**Palavras-chave:** Ouvidoria. Intervenções. Propostas. Serviço Social.

### **1 INTRODUÇÃO**

As Ouvidorias têm como finalidade estabelecer um canal permanente de comunicação com os usuários, e compreender a especificidade das competências do profissional de serviço social no espaço da Ouvidoria, é de suma importância, pois possibilitará uma melhor desenvoltura das suas habilidades, conseqüentemente proporcionará aos usuários do serviço uma melhor resolutividade das suas demandas. Para se desenvolver uma proposta de intervenção, faz-se necessário problematizar esta questão, que tem impossibilitado as ações do profissional sobrecarregando seu cotidiano com demandas que vão além de suas competências, pois tem ocorrido com demasiada frequência essa falta de compreensão do que é a Ouvidoria, e o que o assistente social realiza nesse espaço, afetando seu trabalho e conseqüentemente os usuários.

Pois desde a implantação desse serviço no ano de 2012, seu regimento não é muito claro com relação as competências do profissional, o que ele faz, o que a Ouvidoria é, o que realiza, sua importância, os prazos a serem cumpridos quanto as respostas as demandas dos usuários, é necessário uma série

---

<sup>1</sup> Discente do 4º ano do curso de Serviço Social do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. E-mail: danycristinabarbosa@gmail.com.

<sup>2</sup> Docente do curso de Serviço Social do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. E-mail: eduardocouto@toledoprudente.edu.br.

de transformações, para que assim se desenvolva de forma mais qualificada as suas ações.

Isso afeta os cidadãos, pois estes não compreendem o que é a Ouvidoria, entendendo que tudo o que necessitam esta deve resolver, sendo que muitas dessas demandas os setores poderiam trazer a resolutividade, não havendo necessidade da intervenção da Ouvidoria, mas percebe-se que os próprios profissionais da instituição também não compreendem as competências da Ouvidoria.

As inquietações advindas do processo do estágio supervisionado, entre outras questões foram quem motivaram a abordagem desse assunto.

Em termos de estrutura, o artigo está organizado em tópicos que permitem elucidar o tema foco. Assim, primeiramente será abordado a caracterização da instituição, em sequência a implantação da Ouvidoria na Santa Casa de Presidente Prudente, a seguir discorrerá sobre o profissional de serviço social nesse novo espaço sócio ocupacional, e logo a seguir as dificuldades enfrentadas pelo profissional na instituição.

Serão apresentadas as propostas de intervenção para uma melhor qualidade no atendimento aos usuários do serviço. E por fim, discorrerá se houve ou não a implantação das propostas e como ocorreu.

O presente artigo foi realizado por meio do método dialético crítico, onde caracteriza a importância de se compreender as reais competências da Ouvidoria, e do profissional de serviço social nesse cenário, e as dificuldades encontradas em seu desenvolvimento, desvelando assim em sua totalidade os impactos que causam no exercício profissional. A pesquisa recai através de referências bibliográfica, eletrônicas, documentais e pesquisa de campo.

## **2 Breve contextualização da política de humanização**

A Ouvidoria é uma exigência da PNH (Política Nacional de Humanização), para os níveis A e B, que deve haver uma Ouvidoria funcionando.

Criada pelo Ministério da Saúde no ano de 2003, a Política de Humanização, que atua de forma transversal às demais políticas da saúde, foi criada para efetivar os princípios do SUS no cotidiano das práticas de atenção e gestão, qualificando a saúde, e incentivando trocas solidárias entre gestores, trabalhadores

e usuários. Sua criação ocorreu por causa das necessidades de avanço e qualificação do sistema nacional de saúde na relação e nos processos de atenção ao usuário, assim como o trabalho dos gestores e dos profissionais da área, reconhecendo a singularidade e a capacidade criadora de cada sujeito envolvido.

A humanização deve ser vista como uma das dimensões fundamentais, não pode ser entendida apenas como um “programa” a mais a ser aplicado aos diversos da saúde, mas como uma política que opera transversalmente em toda a saúde. E para isso é importante que ultrapasse as fronteiras dos diferentes núcleos do saber.

Segundo a PNH (2004, pg. 7):

Entendemos, entretanto, que tal, situação de transversalidade não deva significar um “ficar de fora, ou ao lado do SUS”. Acreditamos que a Humanização deva caminhar, cada vez mais, para se constituir como vertente orgânica do SUS. Mas queremos também que sua afirmação como política transversal garanta este caráter questionador das verticalidades, pelas quais estamos, na saúde, sempre em risco de nos ver capturados.

Ainda de acordo com a PNH (2004, pg.9) destaca como os seus princípios norteadores:

Valorização da dimensão subjetiva e social em todas as práticas de atenção e gestão, fortalecendo/estimulando processos integradores e promotores de compromissos/responsabilização.  
Estímulo a processos comprometidos com a produção de saúde e com a produção de sujeitos.  
Fortalecimento de trabalho em equipe multiprofissional, estimulando a transdisciplinaridade e a grupalidade.  
Atuação em rede com alta conectividade, de modo cooperativo e solidário, em conformidade com as diretrizes do SUS.  
Utilização da informação, da comunicação, da educação permanente e dos espaços da gestão na construção de autonomia e protagonismo de sujeitos e coletivos.

O processo de humanização dos serviços de saúde, tem uma dupla tarefa: refletir sobre como é a realidade na saúde e a particularidade de cada instituição/situação, e assim criar soluções para enfrentamento dos desafios e otimização das oportunidades.

A humanização cria melhores condições e mais humanas para os trabalhadores e para os usuários, e a comunicação é uma das ferramentas de extremo valor na humanização.

### 3 Caracterização da instituição

Segundo as informações no site oficial da instituição, a Santa Casa de Misericórdia Hospital Dr. Aristóteles de Oliveira Martins de Presidente Prudente, foi fundada em 1929, e nasceu da necessidade de um serviço que atendesse à população da época. É uma instituição de natureza privada e pública e está vinculada a política de saúde.

Na década de 20, havia um aceleração do crescimento da cidade, chegando imigrantes de diversas regiões brasileiras e do exterior. Com a colonização, a população sofria ameaças constantes de várias doenças, era necessário então um hospital com estrutura para atender todos. A comunidade se uniu disposta a erguer a Santa Casa nos moldes de práticas da época, o atendimento médico-hospitalar gratuito aos doentes sem recursos financeiros. Em 1929 se concretizou o projeto de criação e construção da Santa Casa, e após seis anos inaugurou o primeiro pavilhão. Começou a prestar serviços à comunidade sob os cuidados das irmãs Vicentinas e de um grupo de médicos. Com o crescimento das demandas foram construídos mais pavilhões e o hospital teve sua trajetória atrelada ao desenvolvimento da cidade de Presidente Prudente, hoje a Santa Casa é referência no atendimento a 45 municípios da região.

A finalidade: “O hospital destina-se ao atendimento a pacientes com doença de alta e média complexidade, através do SUS (Sistema Único de Saúde), convênios e particulares, prestando atendimento aos municípios que pertencem a DRS XI, totalizando 45 municípios, com qualidade, dedicação e respeito, através da equipe técnica multidisciplinar especializada e dos colaboradores.”

A missão: “Prestar atendimento na área da saúde, de média e alta complexidade, à população de Presidente Prudente e região, com qualidade, dedicação e respeito ao caráter filantrópico, através de uma equipe multidisciplinar especializada.”

A visão: “Alcançar o máximo comprometimento dos colaboradores para melhoria contínua dos processos internos, visando a excelência da qualidade na assistência à saúde.”

Seus valores: “Atuar com ética, cordialidade, responsabilidade, segurança, transparência, humanização.”

#### 4 A implantação da ouvidoria

A implantação da Ouvidoria ocorreu porque percebeu-se que as demandas aumentavam, e a procura pela administração, a recepção, a enfermagem entre outros setores, sem direcionamento de onde ir para registrar as manifestações, reivindicar seus direitos no campo da saúde, pedir orientações, tirar dúvidas sobre os serviços prestados pela instituição, perceberam a importância da implantação da Ouvidoria para melhorar o atendimento ao cidadão e também como uma ferramenta para o levantamento de dados em todos os aspectos para a melhoria dos serviços dentro da unidade.

O setor da Ouvidoria foi implantado na Santa Casa no ano de 2012, e ainda, segundo a administração da instituição, o serviço passou a facilitar a comunicação entre os usuários, colaboradores e as Unidades Administrativas do hospital. A realidade vivenciada no cotidiano da instituição se depara com diversas expressões da questão social, colocadas nos mais variados aspectos, uma vez que se reporta as questões relacionadas a saúde, pressupõe que haja uma articulação permanente com seus determinantes políticos, econômicos, culturais e sociais.

Com o auxílio da Ouvidoria é possível analisar e mapear procedimentos e condutas, que contribuem para o estabelecimento de um processo gradativo de mudanças, visando sempre a melhor qualidade do atendimento a população.

Segundo os Parâmetros para atuação de Assistentes Sociais na Saúde (2009, pg. 30) a ouvidoria é:

Um dos espaços criados para estabelecer a comunicação entre os usuários e a instituição é a 'ouvidoria'. A ouvidoria no SUS é um canal de articulação entre o cidadão e a gestão pública de saúde, que tem por objetivo melhorar a qualidade dos serviços prestados. Entre suas atribuições estão: receber as solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões encaminhadas pelos cidadãos e levá-las ao conhecimento dos órgãos competentes.

Ainda de acordo com a Associação Brasileira de Ouvidores, no que tange a Ouvidoria (2010, pg. 2):

É uma ferramenta de consolidação da democracia. É um canal de participação do cidadão em relação às organizações. O ouvidor representa o cidadão junto à organização. Em linhas básicas, o ouvidor/ombudsman é

definido como um representante do cidadão, zeloso de seus legítimos interesses junto às instituições públicas ou privadas nas quais atuam.

Conhecer a satisfação dos usuários torna-se um elemento importante e indispensável para efetivar a participação popular e avaliar os serviços prestados. A satisfação do usuário constitui um elemento muito importante, porque a satisfação é um aspecto de melhoria que a atenção à saúde tenta produzir.

## **5 O serviço social na ouvidoria: um novo espaço sócio ocupacional para a profissão**

Para realizar a implantação da Ouvidoria foram realizados estudos sobre os perfis das profissões que geralmente ocupam cargos em ouvidorias e dentre elas optou-se em instituir no cargo um profissional do serviço social, por ser este um profissional com escuta qualificada e que mais se aproxima e compreende as mazelas sociais dos usuários, é, portanto, um profissional preparado para reconhecer as reais necessidades e demandas destes na Instituição de maneira mais incisiva.

Segundo Parâmetros para atuação de Assistentes Sociais na Saúde (2009, pg.31) “a ouvidoria não é uma atribuição privativa dos assistentes sociais, podendo ser realizada por outros profissionais”, mas os assistentes sociais por sua formação profissional, tem a possibilidade de uma escuta qualificada e diferenciada.

É fundamental que os profissionais do Serviço Social reconheçam a importância da profissão ao abrir espaços de escuta para estes sujeitos que, muitas vezes, nem sequer são alcançados por outras profissões. Em síntese, são capazes de compreender a realidade onde intervêm e os processos geradores da questão social e de suas diferentes manifestações.

O Serviço Social, é uma profissão entendida como uma especialização do trabalho coletivo, que atua no campo das relações sociais. O Serviço Social, como profissão inscrita na divisão social do trabalho, situa-se no processo da reprodução das relações sociais.

A inserção do assistente social nas Ouvidorias, em particular na saúde, enquanto um novo espaço sócio ocupacional tem rebatimentos, com desafios, porém também se apresenta como um espaço de possibilidades, ao auxiliar na efetivação de um exercício voltado para as demandas coletivas dos usuários dos

serviços de saúde, bem como proposição de melhorias na implementação desta política, junto aos órgãos gestores. Assim, a Ouvidoria apresenta-se como um espaço onde é possível desenvolver uma escuta qualificada junto ao cidadão, e assim cumprir o seu papel enquanto ferramenta de gestão.

Quem atua na ouvidoria, deve obter todas as informações, internamente, para trazer respostas ao usuário com clareza e qualidade. Informá-lo de maneira correta, encontrar o ponto principal do problema, e orientar o usuário caso não seja possível atender a sua solicitação, é fundamental. Junto as áreas competentes, deve elaborar uma resposta correta para o usuário, e sobretudo, a solução, dentro da instituição para a questão apresentada por estes sejam, devem ser levadas em consideração.

As questões apresentadas pelos usuários, por mais simples que sejam, devem ser levadas em consideração.

O questionamento sobre a contribuição do profissional de Serviço Social na função de Ouvidor nos permite deduzir que ele surge como um profissional que sabe acolher o usuário, fortalecendo o compromisso com os direitos de cidadania e do trabalho em equipe, destacando a humanização nos processos de trabalho, na busca da valorização dos diferentes sujeitos a partir de um conhecimento adquirido na academia, na utilização do arcabouço teórico e legal que fundamenta a categoria.

Nesse sentido, o trabalho de ouvidor, assim como do assistente social consiste em possibilitar ao usuário o exercício da sua cidadania através da transparência das ações e dos processos desenvolvidos nas instituições, proporcionando a todos e, a cada um, individualmente, seu parecer em relação à forma como está recebendo seu atendimento, quer seja ele positivo ou negativo.

Compreende-se ser de suma importância refletir sobre o perfil de quem ocupa essa função, pois quem ocupa tal função deve facilitar e efetivar os direitos previstos constitucionalmente.

Assim, podemos entender que o profissional de Serviço Social, como um profissional em luta permanente na defesa da cidadania, encontra-se preparado para assumir esse desafio tão complexo, que é o de representar o cidadão no interior das instituições, articulando sua práxis profissional em uma relação de respeito mútuo.

Dessa forma, não se tem o intuito de apresentar o Assistente Social como o único profissional capacitado para atuar no espaço da Ouvidoria, mas pela sua formação crítica e generalista voltada ao enfrentamento das diversas expressões da questão social, que não deixa de refletir sobre o exercício na Ouvidoria, entendemos que o profissional de Serviço Social tem uma importante contribuição a oferecer como ouvidor. Pois este profissional tem seu comprometimento com valores que dignificam e respeitam as pessoas em suas diferenças e potencialidades, sem discriminação. Seu maior compromisso é com a Liberdade, a Cidadania, a Justiça e a Democracia, participando de trabalho em equipe, dispõe de capacidade teórico-metodológico para pensar as demandas e analisá-las na sua totalidade.

Mas ainda esbarra-se na falta de compreensão da prática do profissional de Serviço Social dentro do espaço da Ouvidoria, pois sua atuação, por muitas vezes, é mal interpretada por alguns setores que o veem como aquele que apenas aponta os defeitos, deparando-se com questões burocráticas, que limitam a sua atuação. Sendo assim cabe ao profissional pautar sua intervenção em uma análise crítica da realidade e aproveitar os espaços da contradição para estabelecer uma reflexão com os usuários, na busca de novas possibilidades de ampliar os direitos sociais.

## **6 Desafios institucionais enfrentados pelo profissional**

Como citado anteriormente, um dos desafios encontrados no espaço da Ouvidoria pelo profissional do Serviço Social é a não compreensão do que é de sua competência, como ocorre sua atuação, o que o profissional faz, acarretando em uma sobrecarga de diversos afazeres que estão fora de sua competência. Chegando a Ouvidoria demandas de diversas modalidades, sendo que muitas delas poderiam ser resolvidas pelos setores onde surgem as demandas.

Dentre alguns desses desafios, existem outros, como a exemplo solucionar o problema relatado pelo usuário, e de fazê-lo compreender que a ouvidoria não executa o serviço e sim registra a manifestação e necessita que o responsável solucione a questão. Uma outra questão também se encontra na demora do feedback dos médicos.

A ouvidoria é uma maneira de reavaliar o serviço e auxiliar na humanização do atendimento, é de extrema relevância apresentar no menor tempo possível a resolatividade do problema. O usuário deve sentir-se à vontade para procurar a ouvidoria e relatar possíveis dificuldades de acesso ao atendimento. Assim, à medida que for trazendo as respostas, possibilitará o retorno do fluxo normal de acolhimento.

Cabe ressaltar, que a Ouvidoria não pode ser confundida com uma central de atendimento, pois a Ouvidoria trata dos casos que as instâncias normais não o puderam.

## **7 Proposta de intervenção para a ouvidoria da santa casa de Presidente Prudente**

Buscando um atendimento mais eficaz na Ouvidoria da Santa Casa de Presidente Prudente, este artigo apresentará uma proposta de intervenção para contribuir com o profissional de Serviço Social uma atuação, onde possa desenvolver suas reais competências, buscando mecanismos que possibilitem uma verdadeira visão do que realmente é o Serviço Social nesse espaço da Ouvidoria e o que é de sua competência.

Entretanto para se desenvolver as propostas de intervenção faz-se necessário a articulação com todos os setores da instituição, e principalmente com o Grupo de Trabalho de Humanização, atuante na instituição. Para desenvolvê-las serão elencados alguns procedimentos:

- A mobilização nos setores através de palestras, juntamente com panfletos que contenham um explicativo e orientações sobre o que é a ouvidoria e o papel do assistente social nesse espaço.
- Disponibilizar um banner nas recepções do hospital.
- Elaborar um sistema de registro informatizado próprio da Ouvidoria.
- Cursos de capacitação para a equipe.
- Construir uma identidade visual para a Ouvidoria.
- Reelaboração do manual de procedimentos da Ouvidoria, capaz de orientar quanto às maneiras de proceder em cada caso, de detalhar as regras de

seu funcionamento, que oriente a todos quanto à tomada de decisão, e que resulte das experiências por ela acumuladas, de suas rotinas e dos casos vivenciados.

- Reunião mensal com outros ouvidores assistentes sociais, de Presidente Prudente e região, para troca de experiências.

Essas propostas de ação possibilitarão, tanto ao profissional do serviço social que atua nesse espaço, quanto a instituição, uma melhor qualidade no atendimento aos usuários, possibilitando dessa forma a diminuição das demandas, no que tange as reclamações dos serviços prestados, direcionando aos devidos setores o que eles poderão, por si, trazer resolutividade, sem que haja a necessidade do envolvimento da Ouvidoria.

É de suma importância desenvolver essas propostas de intervenção, pois possibilitará uma maior efetividade do serviço, não sobrecarregando a ouvidoria e o profissional com demandas além de sua competência, demandas que muitas vezes demoram a ser respondidas, causando demasiada aflição no usuário, que espera pela resolutividade de suas questões e a resposta muitas vezes pode leva alguns meses.

A Ouvidoria é um importante agente de melhorias da instituição, representa a voz do usuário, e seu objetivo é acolher as manifestações, não solucionadas por outras instâncias, portanto os valores da Ouvidoria devem estar claramente definidos e ser divulgados aos usuários, aos colaboradores e a própria instituição.

## **8 A implantação das propostas de intervenção na Ouvidoria da Santa Casa de Presidente Prudente: situação atual**

Uma das propostas de intervenção apresentadas neste artigo foi a mobilização nos setores através de palestras, juntamente com panfletos, onde haverá um explicativo e orientações sobre que é a ouvidoria e o papel do assistente social nesse espaço, foi pensado nessa proposta de forma que assim possa melhorar o fluxo das demandas na Ouvidoria, permitindo com que os colaboradores da instituição compreendam o funcionamento do setor. A instituição ainda não executou, mas disponibilizara os recursos necessários para que seja implantado.

A proposta de confeccionar um banner e expor nas recepções, esta em andamento, nele conterà explicativos de que existe a ouvidoria, que esta vem a ser um canal onde se pode exercer a cidadania, através de sugestões, dúvidas,

reclamações, elogios, identificando as formas de atendimento e os horários de funcionamento. A instituição possui um banner para cada setor, sendo que estes são expostos em eventos, mas estão analisando a proposta de confeccionar um para o setor da ouvidoria.

No que diz respeito ao sistema informatizado próprio para registrar as manifestações, essa proposta visa trazer a Ouvidoria uma melhor resolutividade das demandas, impedindo o acúmulo de papel, e facilitará o acesso a qualquer demanda, caso necessite, e para monitoramento das providências adotadas e dos resultados obtidos, para um levantamento dos dados, que facilitará assim a percepção das futuras melhorias a fazer. As manifestações encaminhadas por: e-mail, pesquisa de satisfação do usuário, telefone, carta, deverão ser inseridas no sistema informatizado. As manifestações são registradas manualmente.

Assim que inserido no sistema, o usuário deverá receber um número de protocolo para consultar e acompanhar a sua demanda. Com a implantação de um sistema informatizado a Ouvidoria passará a ter mais agilidade ao tratar das questões. Auxiliará na organização dos relatórios gerenciais, e obterá assim um diagnóstico das reais dificuldades, revelará com maior transparência as falhas.

A instituição implantou um sistema temporário, mas está em processo de construção juntamente com o departamento de Tecnologia da Informação.

Foi apresentado a proposta de cursos de capacitação da equipe, pensando que esta equipe é composta pelo assistente social e duas estagiárias, pois dessa forma o atendimento se tornará mais eficaz. A instituição, se caso for necessário, pode arcar com as despesas, desde que solicitado, mas há alguns entraves para conseguir realizar a capacitação, não sendo esta somente externa, mas a própria instituição pode oferecer treinamentos para a equipe.

A Ouvidoria ainda não possui uma identidade visual, essa proposta foi repassada ao departamento de comunicação, que estão estudando um logo para o setor.

Foi levantado a questão de um manual de regimento, o setor possui um, mas que necessita ser reformulado, pois este foi elaborado quando o setor foi implantado em 2012, e desde então passou por muitas transformações, que requerem uma reformulação, pois o manual está incompleto. Ainda não foi implantado, mas está em processo de aprimoramento.

Por fim, foi apresentado a proposta de que fosse realizado uma reunião

mensal com outros ouvidores assistentes sociais, de Presidente Prudente e região para troca de experiências. A proposta não foi implantada, pois ainda não foi realizado um levantamento dos profissionais de serviço social que atuam nesta área.

Cabe ressaltar que as propostas apresentadas neste artigo, foram utilizadas no planejamento estratégico elaborado pela assistente social do setor, e que serão repassados a administração.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Conclui-se que a Ouvidoria atua como um canal de desenvolvimento de ações de comunicação, e deve funcionar com um agente promotor de mudanças, favorecendo uma gestão flexível, e voltada para as necessidades do cidadão, e através das manifestações se torna uma importante fonte para a melhoria dos serviços prestados pela instituição, portanto, faz-se necessário sua compreensão, e qual é o papel do profissional de serviço social nesse espaço, dessa forma contribuirá para uma melhor atuação e efetividade das suas ações. A legitimidade desse serviço ocorre quando é exercido com eficácia, desempenhando seu papel na gestão, possibilitando a participação do cidadão, de forma a assegurar um atendimento de qualidade dos serviços prestados, oferecendo resultados satisfatórios as demandas trazidas por eles.

Portanto a Ouvidoria precisa funcionar corretamente, pois atuam para a satisfação do usuário, em prol de uma gestão participativa, transparente e eficaz, assim como o profissional de Serviço Social também necessita dessa clareza. Inúmeros são os rebatimentos no cotidiano da prática profissional, considerar essa problemática é uma das razões para que um canal de comunicação como a Ouvidoria, seja eficaz em suas ações. Constata-se a relevância de uma articulação com todos os setores da instituição para que as propostas de ação possam ser desenvolvidas.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

IAMAMOTO. Marilda Vilela. **Relações sociais e Serviço Social no Brasil**. 11ª ed. São Paulo: Cortez, 1982.

**Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Saúde**. Disponível em: [www.cfess.org.br](http://www.cfess.org.br). Brasília. 2009. Acessado em 23 de abril de 2016.

GOMES. Rosangela de Souza. **Manual de Normas e Rotinas da Santa Casa de Misericórdia Hospital Dr. Aristóteles de Oliveira Martins. Ouvidoria**. Data de emissão: outubro de 2012. Versão 1.0.

MARTINELLI, M. L. **Reflexões Sobre Serviço Social e O Projeto ético-Político Profissional**. Palestra promovida pelo Departamento de Serviço Social da Universidade Estadual de Ponta Grossa, PR, em 10/11/2005

PACHECO. Sandra Terezinha Pinto. **Ouvidoria: Uma proposta de gestão participativa e regaste da cidadania**. 2011

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização: a humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS**. 2004.

**Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman**. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br>. Acessado em 04 de maio de 2016.

**A história da Santa Casa de Misericórdia de Presidente Prudente**. Disponível em: <http://www.santacasaprudente.org.br/santa-casa/historia>. Acessado em 04 de maio de 2016.