

**MINISTÉRIO DA SAÚDE  
GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO  
CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA E PESQUISA EM SAÚDE – ESCOLA GHC  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO  
GRANDE DO SUL – CÂMPUS PORTO ALEGRE**

**CURSO TÉCNICO EM REGISTROS E INFORMAÇÕES EM SAÚDE**

**OS CAMINHOS DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA DO  
HOSPITAL NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO**

**JANAÍNA DA SILVA PEREIRA**

**ORIENTADORA: ALESSANDRA N. RINALDO MALISKA**

**PORTO ALEGRE**

**2016**

JANAÍNA DA SILVA PEREIRA

OS CAMINHOS DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA DO  
HOSPITAL NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO

Relatório apresentado como pré-requisito para a conclusão do curso Técnico em Registros e Informações em Saúde do Centro de Educação Tecnológica e Pesquisa em Saúde/Escola GHC.

Orientadora: Alessandra N. Rinaldo Maliska

PORTO ALEGRE

2016

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço aos professores do curso que sempre puderam estar disponíveis para me auxiliar. À vida, pela oportunidade concedida. E aos colegas, que trilharam este caminho junto a mim e especialmente, aos que sempre buscaram apoio entre si para que não houvesse desistências. Ainda, um agradecimento especial à minha orientadora.

## RESUMO

Este trabalho irá relatar o estudo sobre a história das Ouvidorias e no Hospital Nossa Senhora da Conceição – HNSC, assim como, os tipos de demandas, suas classificações, e quais demandas são acolhidas e encaminhadas pelo setor da Ouvidoria do HNSC, situado no andar térreo, na avenida Francisco Trein, 326, Bairro Cristo Redentor, Porto Alegre. Trabalho desenvolvido através da prática profissional simulada oferecido como uma das disciplinas do curso Técnico em Registros e Informações em saúde da Escola GHC.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>2 HISTÓRICO DA OUVIDORIA NO BRASIL .....</b>	<b>6</b>
<b>3 HISTÓRICO DA OUVIDORIA NO GHC.....</b>	<b>9</b>
<b>4 TIPOS DE CLASSIFICAÇÃO DE DEMANDAS .....</b>	<b>9</b>
<b>5 OUVIDORSUS .....</b>	<b>10</b>
<b>6 RELATO OBSERVADO NA PRÁTICA PROFISSIONAL.....</b>	<b>10</b>
6.1 STATUS DAS DEMANDAS .....	11
<b>7 TRATAMENTO DAS DEMANDAS .....</b>	<b>12</b>
7.1 ANÁLISE DA CONSISTÊNCIA DO REGISTRO DA DEMANDA .....	12
7.2 TIPIFICAÇÃO DA DEMANDA QUANTO AO ASSUNTO.....	12
7.3 DEFINIÇÃO DA PRIORIDADE DA DEMANDA .....	13
7.4 NATUREZA DA PROVIDÊNCIA A SER ADOTADA.....	13
<b>8 RETORNO DAS DEMANDAS .....</b>	<b>13</b>
<b>9 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>15</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>16</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Este trabalho de conclusão, é um requisito na disciplina do curso Técnico em Registros e Informações em Saúde, oferecido pela parceria entre Centro de Educação Tecnológica e Pesquisa em Saúde – Escola Grupo Hospitalar Conceição (GHC), e Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS), com base na prática profissional simulada realizada no setor de Ouvidoria do Hospital Nossa Senhora da Conceição (HNSC).

No decorrer deste trabalho, será abordado o histórico da Ouvidoria no mundo e no Brasil e no HNSC. Os tipos de serviços, a classificação de demandas após o registro (baseado no sistema OuvidorSus), obtendo como base o referencial desses tópicos observações realizadas na vivência no setor da Ouvidoria.

Tendo como objetivo, mostrar a importância do registro dos serviços o qual o HNSC oferece através da Ouvidoria, bem como, os tipos de demandas que chegam dos usuários no setor, e através dos conceitos e definições do sistema OuvidorSus do Ministério de Saúde, mostrar como acontece o registro, passo a passo no sistema até ser concluída.

## 2 HISTÓRICO DA OUVIDORIA NO BRASIL

A Ouvidoria Pública surgiu, pela primeira vez em 1809, na Suécia, com o objetivo de receber e encaminhar as queixas dos cidadãos contra os órgãos públicos. Nessa época, criou-se um “representante do povo”, para identificar o funcionário responsável por receber críticas e sugestões da população sobre órgãos públicos. Sua função era atender ao interesse da população junto aos governos. (BRASIL, Ouvidoria IPEA, 2016)

No Brasil, o surgimento da ouvidoria está relacionado à implantação da administração colonial, tendo como início, a chegada dos portugueses, em 1500. Inicialmente, a função da justiça era exercida pelo Rei que, auxiliado por funcionários, na época chamados de "ouvidores", resolvia as questões relacionadas ao dia-a-dia da Colônia. (BRASIL, Ouvidoria do Servidor, 2016)

Em meados do século XVI, foi nomeado o primeiro Ouvidor-Geral, para figurar como os “ouvidos do Rei” e para garantir, como órgão do sistema de justiça, a rigorosa aplicação das “leis da metrópole”. Com o processo de emancipação do país, através da declaração de independência do Brasil, no ano de 1822, este instituto português acabou sendo extinto. (BRASIL, Ouvidoria do Servidor, 2016)

Dotados de poucos poderes de decisões, os funcionários de "el-Rei" organizaram-se gradativamente e constituíram a "Casa de Justiça da Corte" que, com o tempo, passou-se a chamar de "Casa de Suplicação", órgão judicial responsável pelo julgamento das apelações dos cidadãos em causas criminais que envolvessem sentenças de morte. Tomé de Sousa, em 1549, foi quem deu início à estruturação do Poder Judiciário no Brasil, ao estabelecer o Governo-Geral e trazer consigo o primeiro Ouvidor-Geral, Pero Borges. Durante um bom tempo, a administração da Justiça, no Brasil, fez-se por intermédio de tal figura, a quem se podia recorrer no caso discordâncias com relação às decisões dos Ouvidores setoriais, as quais eram responsáveis pelas Comarcas estabelecidas em cada uma das Capitânicas Hereditárias. (BRASIL.Ministério do Planejamento, 2016)

Hoje, a função do Ouvidor está relacionada às tarefas de ouvir e encaminhar as solicitações dos cidadãos. O retorno favorável dos municípios e estados que instalaram Ouvidorias têm comprovado a importância da aliança entre governantes e governados, para o fortalecimento de nossas Instituições democráticas.

A primeira ouvidoria pública brasileira foi criada em 1986, no Município de Curitiba. E desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, as ouvidorias evoluíram rapidamente, sob o impulso das reivindicações populares por mais participação nas deliberações do Estado.

Em 2003, a Ouvidoria-Geral da República foi transferida para a estrutura da Controladoria-Geral da União (CGU), e posteriormente, teve seu nome alterado para Ouvidoria-Geral da União (OGU), com competência para exercer a coordenação técnica do segmento de ouvidorias do Poder Executivo federal. (BRASIL, Ouvidoria IPEA, 2016)

Desta forma, o seguinte histórico se torna pertinente:

- 1986 - Prefeitura de Curitiba/PR instala a 1ª Ouvidoria pública;
- 1986 - Criada a Comissão de Defesa dos Direitos do Cidadão vinculada à Presidência da República contra abusos, erros e omissões na Administração Pública Federal;
- 1990 - Código de Defesa do Consumidor;
- 1992 - Ouvidoria-Geral da República na estrutura do Ministério da Justiça (MJ);
- 1995 - Fundada a Associação Brasileira de Ouvidorias (ABO);
- 1998 - O Gabinete do Ministro da Justiça ganha competências para desenvolver as atividades de Ouvidoria-Geral da República;
- 1998 – Ouvidoria do Ministério da Previdência e Assistência Social- MPAS (1ª da Administração Pública Federal).
- 1999 – O usuário do serviço público do Estado de São Paulo ganha lei para sua proteção e defesa;
- 2000 – O Secretário Nacional de Direitos Humanos do Ministério da Justiça recebe funções de Ouvidor-Geral da República;
- 2001 - Institucionalizada a Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda (MF);

- 2001 - Corregedoria-Geral da União criada como parte da Presidência da República;
- 2001 - Implantação da Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, através do Ato GP/132/2001;
- 2002 - Competências de Ouvidora-geral do Ministério da Justiça transferida para a Corregedoria, com exceção das relativas à de direitos humanos que permaneceram no MJ;
- 2002 - Ouvidora-geral da República cria na Corregedoria;
- 2003 - A Corregedoria-Geral da União ganha status de Controladoria-Geral da União (CGU), mantendo dentre as suas competências as atividades de ouvidora-geral;
- 2003 - Criada a Ouvidoria do Servidor Público Federal, em 28 de outubro de 2003.

Atualmente, existem 896 ouvidorias para o exercício da cidadania em vários segmentos da administração pública, sendo estas:

Poder Executivo Federal – 145 Ouvidorias

Poder Judiciário (União, Estados e DF) – 62 Ouvidorias

Poder Legislativo (União, Estados, DF e Municípios) – 12 Ouvidorias

Ouvidorias Estaduais e DF – 478 Ouvidorias

Ouvidorias Municipais – 182 Ouvidorias

Ouvidorias de Polícias – 17 Ouvidorias (BRASIL, Ouvidoria IPEA, 2016)

Dentre suas características, temos que a Ouvidoria-Geral no Brasil é um instrumento de comunicação da população com a administração pública e que a mesma está se colocando frente ao administrado, em benefício de ambos, buscando conhecer o grau de satisfação e a opinião do usuário do serviço prestado. (BRASIL, Ouvidoria IPEA, 2016)

### 3 HISTÓRICO DA OUVIDORIA NO GHC

Em junho de 2011, o GHC implantou a Ouvidoria Ativa, passando a atuar ativamente, esclarecendo e mobilizando os cidadãos através do seu papel de gestor. (BRASIL. FIOCRUS. CONASS. CONASEMS, 2016)

No ano de 2013, os avanços seguiram com a implantação da Ouvidoria Itinerante, para atender às unidades do Serviço de Saúde Comunitária - SSC e aos Centro de Atenção Psicossocial - CAPS, visitando regularmente cada uma dessas Unidades. Ainda no mesmo ano, o tempo médio de resposta às ouvidorias foi incluído entre os indicadores de gestão, acompanhados através do Sistema e-Car pela Diretoria e Gerências do Grupo Hospitalar Conceição – GHC. (BRASIL. FIOCRUS. CONASS. CONASEMS, 2016)

A Ouvidoria Geral do GHC é um elo de comunicação com os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). Como mecanismo institucional de participação social, a Ouvidoria equaliza as manifestações individuais dos cidadãos, dissemina informações, contribui para a transparência das ações e serviços prestados pelo GHC. Todos os usuários do SUS podem e possuem direitos de ter acesso à Ouvidoria para registrar elogios, sugestões, solicitações, informações, denúncias e reclamações. A Ouvidoria Geral do GHC preserva a identidade do cidadão, se este preferir, em casos de denúncias ou reclamações. (BRASIL, Ministério da Saúde, GHC, 2016)

A Ouvidoria pode ser acessada pelo telefone 0800 642 1300, sendo seu serviço gratuito à população, entre os horários das 08h00min às 18h00min, pelo e-mail [ouvidoriaghc@ghc.com.br](mailto:ouvidoriaghc@ghc.com.br) e presencialmente, nas duas ouvidorias das Unidades Hospitalares e na Unidade de Pronto Atendimento - UPA. HNSC e Hospital da Criança Conceição - (HCC), ao lado externo da entrada de visitas, no horário das 08h às 18h, sem intervalo; Hospital Cristo Redentor - HCR no andar térreo, ao lado da sala do Serviço Social, no horário das 08:30-12:00/13:18-17:00; UPA - térreo, corredor administrativo ao lado do Serviço Social, no horário das 08:00/12:00-13:30/18:00. (BRASIL. Ministério da Saúde. GHC, 2016)

### 4 TIPOS DE CLASSIFICAÇÃO DE DEMANDAS

Toda demanda registrada deve ser classificada quanto ao seu conteúdo, para facilitar e agilizar o seu tratamento e viabilizar o controle de informações.

Conforme BRASIL. Ministério da Saúde (2014, p. 53):

1-Denúncia: Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou por entidade pública ou privada.

2-Reclamação: Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.

3-Sugestão: Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde.

4-Solicitação: Comunicação verbal ou escrita, que embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde

5-Elogio: Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

6-Informação: Comunicação verbal ou escrita na qual o(a) cidadão(ã) faz questionamento a respeito do sistema de saúde ou sobre a assistência à saúde.

## **5 OUVIDORSUS**

O OuvidorSus é um sistema elaborado pelo Ministério da Saúde que possibilita ao usuário do SUS obter um retorno mais rápido de suas solicitações, que são registradas de forma eletrônica. Realizado o registro na Ouvidoria, o mesmo envia a manifestação à gerência responsável e após, estes dados serão disponibilizados para o Ministério da Saúde, que tomará ciência do que ocorre nos hospitais do SUS. (BRASIL, Ministério da Saúde, GHC, 2016)

No registro da demanda no sistema deve constar dados como: dados do paciente, relativos ao prontuário eletrônico (nome do paciente, nome da mãe, município e endereço), descrevendo o registro do paciente, nome do autor, parentesco e o telefone.

## **6 RELATO OBSERVADO NA PRÁTICA PROFISSIONAL**

Durante a vivência realizada no setor da Ouvidoria, presenciei, um usuário que veio com um papel encaminhado de um médico, solicitando um leito para seu pai, o qual estava em uma cadeira de rodas no setor da Emergência do HNSC, tendo em vista que o seu pai, o paciente, já não teria mais condições de saúde para ficar horas ou dias esperando em uma cadeira de rodas. Assim, contestava a solicitação de conseguir um leito, e a possibilidade de ter um acompanhante com o paciente, já que se tratava de idoso. Ainda, reclamava de uma superlotação no setor de Emergência do HNSC.

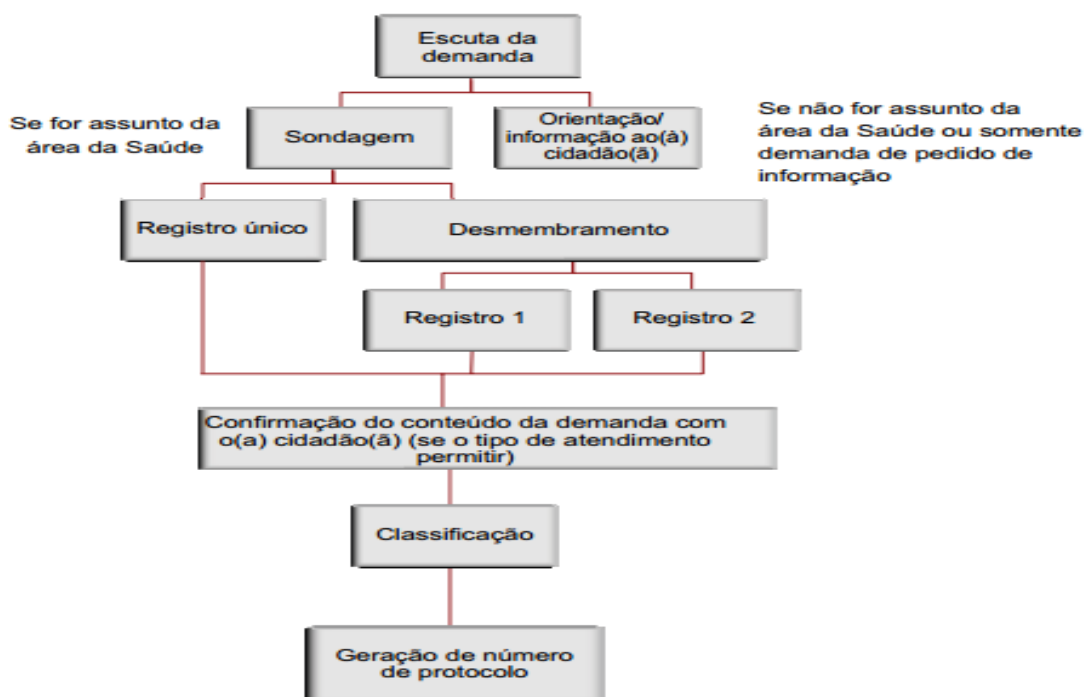
Com isso, observei uma linha de atendimento para então ocorrer o registro como: primeiramente, se escuta a demanda do usuário que chega ao setor; ocorre uma sondagem para compreender com qualidade o relato, podendo fazer perguntas como: “Falta de profissionais: médico, enfermeiro ou outros?” “Foi mal atendido

(nome e cargo do funcionário, data e serviço de saúde)?” entre outras perguntas. Tendo por fim, uma melhor coleta de informações.

Após, se a solicitação do usuário for somente sobre um assunto específico, registra-se uma vez. Se existir mais que uma solicitação, ocorre o desmembramento que é um registo para cada solicitação, como dito no relato acima. Neste registro, há o registro da superlotação, solicitação de leito e um pedido para acompanhante em tempo integral para paciente com mais de 60 anos de idade.

Ao término do atendimento, é desejável que o atendente da ouvidoria gere um número de protocolo e o forneça ao usuário atendido, para que o mesmo possa fazer o acompanhamento de sua manifestação

E para melhor compreensão do relato acima, segue a baixo um fluxograma dos registros das demandas para após, serem registradas no sistema OuvidorSus:



Fonte: DOGES/SGEP/MS.

## 6.1 STATUS DAS DEMANDAS

Para as Gerências, os status mais pertinentes são:

1. Encaminhada - Demanda que foi devidamente analisada pelo Técnico da Ouvidoria e encaminhada à área competente.
2. Em análise - Deve ser selecionado pela Gerência responsável para que a Ouvidoria visualize que a demanda está sendo tramitada.

3. Concluída - Demanda que foi analisada e respondida pela área competente, portanto após o recebimento da resposta, a Gerência deve copiá-la no campo parecer, alterar o status para “concluída”, para que a demanda não conste mais em suas pendências. (BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição, 2016, p. 13).

## 7 TRATAMENTO DAS DEMANDAS

O tratamento dado às demandas da Ouvidoria do SUS envolve a análise do teor das manifestações recebidas, a verificação da existência de dados suficientes para dar continuidade aos processos, a verificação da necessidade de sigilo do manifestante e a identificação das unidades internas do órgão ou entidade para as quais as demandas devem ser encaminhadas.

### 7.1 ANÁLISE DA CONSISTÊNCIA DO REGISTRO DA DEMANDA

A análise da consistência do registro da demanda consiste na verificação dos dados que foram anotados pelo atendente, com o objetivo de detectar possíveis inconsistências e adotar ações corretivas que garantam a autenticidade do teor da demanda.

Esta análise permite, também, avaliar a capacidade dos atendentes no processo de cadastramento, categoria, tipificação e tratamento das demandas, conforme o seu teor, o que possibilita a padronização de condutas e a linguagem no processo de registro da informação.

### 7.2 TIPIFICAÇÃO DA DEMANDA QUANTO AO ASSUNTO

Conforme BRASIL. Ministério da Saúde. Manual das Ouvidorias do SUS. (2014, p. 63-64):

Após registrada, a demanda deve ser analisada e tipificada, segundo a sua pertinência ao SUS e às áreas de competência. São assuntos principais: I. Alimento. II. Assistência à Saúde. III. Assistência Farmacêutica. IV. Assistência Odontológica. V. Assuntos Não Pertinentes. VI. Cartão SUS. VII. Comunicação. VIII. Conselho de Saúde. IX. Estratégia de Saúde da Família/Programa de Agentes Comunitários de Saúde (ESF/Pacs). X. Financeiro. XI. Gestão. XII. Orientações em Saúde. XIII. Ouvidoria do SUS. XIV. Produtos para Saúde/Correlatos. XV. Programa Farmácia Popular do Brasil. XVI. Programa Farmácia Popular do Brasil – Sistema Copagamento. XVII. Programa Nacional de Controle do Tabagismo (PNCT). XVIII. Programa Nacional de DST e AIDS. XIX. SAMU. XX. Transporte. XXI. Vigilância em Saúde. XXII. Vigilância Sanitária.

### 7.3 DEFINIÇÃO DA PRIORIDADE DA DEMANDA

Antes do encaminhamento da demanda, deve ser definido o seu nível de prioridade, conforme o quadro abaixo:

Sugestão de níveis de prioridade da demanda e respectivos prazos de resposta de acordo com a Portaria do Ministério da Saúde nº 8, de 25 de maio de 2007

Prioridade (níveis)	Prazos de Resposta (sugeridos)	
1	Urgente	15 dias
2	Alta	30 dias
3	Média	60 dias
4	Baixa	90 dias

Fonte: DOGES/SGEP/MS.

### 7.4 NATUREZA DA PROVIDÊNCIA A SER ADOTADA

A natureza da providência é outra informação importante a ser registrada, conforme quadro abaixo:

Teor da Demanda	Natureza da providência
Solicitações e informações	Avaliar possibilidade de <b>Atendimento</b>
Reclamações e denúncias	<b>Apuração</b>
Elogios e sugestões	<b>Conhecimento</b>

Fonte: DOGES/SGEP/MS.

## 8 RETORNO DAS DEMANDAS

Quando registrada a manifestação do usuário, ela será inserida no sistema OuvidorSUS, do Ministério da Saúde, através do qual a demanda será tratada pelos trabalhadores da Ouvidoria. Posteriormente, será encaminhada para as Gerên-

cias/Serviços responsáveis em, no máximo, 24 horas. Esse encaminhamento ao gestor tem como intuito mantê-lo informado sobre as manifestações dos usuários.

A Ouvidoria acompanha e monitora o tempo de retorno ao usuário, mantendo-o informado. O prazo máximo para a conclusão das demandas no sistema pela área citada é de 15 dias úteis. O prazo para a conclusão da manifestação é contado a partir da data de encaminhamento da demanda.

Todas as demandas concluídas pelas áreas serão analisadas pela Ouvidoria, assim como as respostas aos usuários. Somente será dado retorno aos usuários quando a resposta for coerente, completa e satisfatória. Quando a resposta não é coerente com a manifestação ou quando não é pertinente ao setor, é reencaminhada ou encaminhada ao setor competente, para nova análise e resposta. O cidadão pode acompanhar o andamento de sua manifestação, através do protocolo que lhe é fornecido no momento da realização da demanda, ou por e-mail ([ouvidoria-ghc@ghc.com.br](mailto:ouvidoria-ghc@ghc.com.br)), quando for o caso.

Além do atendimento convencional junto as Ouvidorias presenciais e atendimento telefônico, a Ouvidoria Geral do GHC acolhe também demandas geradas através do Serviço de Informação ao Cidadão. A Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011) estabelece que o acesso a informações públicas é direito fundamental de todo cidadão. No GHC, a Ouvidoria é o setor responsável pelo gerenciamento das manifestações realizadas pelos cidadãos. O acesso dá-se pessoalmente, junto à ouvidoria presencial do HNSC, assim como nos outros hospitais, ou on-line, pelo site do GHC [www.ghc.com.br](http://www.ghc.com.br). O usuário se cadastra no sistema E-Sic ([www.acessoainformacao.gov.br/sistema](http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema)) e realiza seu pedido de informação.

## 9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Concluo este trabalho obtendo um conhecimento mais aprofundado a respeito da história das Ouvidorias, pelo mundo, no Brasil e, principalmente no HNSC. A partir da vivência consegui compreender mais de perto, e relatar, como são encaminhadas as demandas assim que chegam no setor da Ouvidoria do HNSC.

Observando, primordialmente todo processo do registro que torna a ação mais importante para se obter um resultado satisfatório tanto para o setor, quanto para quem espera um retorno.

Por fim, uma vez que ocorra o tratamento ideal da sondagem do Técnico Ouvidor, do registro correto no sistema OuvidorSus aqui apresentado brevemente, analisando prioridades, e o encaminhamento da demandas para órgão ou entidade específico se torna possível a qualidade da informação e o resultado esperado e satisfatório da demanda. Tendo assim, um serviço de qualidade ofertado no setor da Ouvidoria do HNSC, com cuidado humano numa relação de respeito e com tratamento adequando no âmbito do SUS.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. FIOCRUS. CONASS. CONASEMS. Ideia SUS. **Banco de práticas e soluções em saúde e ambiente. Ouvidoria GHC - Espaço de escuta e de participação popular.**2016. Disponível em:

<<http://www.ideiasusfito.fiocruz.br/portal/index.php/gestao-participativa/956-ouvidoria-ghc-espaco-de-escuta-e-de-participacao-popular>> Acesso em: 16 maio.2016

BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição. **Ouvidoria Geral do GHC.** 2016. Disponível em: <<https://www.ghc.com.br/default.asp?idmenu=ouvidoria>> Acesso em: 16 maio 2016.

\_\_\_\_\_. **Manual de Operalização do Sistema Ouvidor Sus.** 2016. Disponível em: <<http://www3.ghc.com.br/PROT/OUVIDORIA/files/Manual%20Ouvidor%20Sus.pdf>> Acesso em: 16 maio.2016

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidora-geral do SUS. **Manual das Ouvidorias do SUS.** Brasília, 2014. Ed. Ministério da Saúde, 2014. Disponível em: <[http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual\\_ouvidoria\\_sus.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_ouvidoria_sus.pdf)> Acesso em 16 maio.2016

BRASIL. Ouvidoria IPEA. **Histórico das Ouvidoria.**2012. Disponível em: [http://www.ipea.gov.br/ouvidoria/index.php?option=com\\_content&view=article&id=726](http://www.ipea.gov.br/ouvidoria/index.php?option=com_content&view=article&id=726)> Acesso em 16 maio.2016

BRASIL. Ouvidoria do Servidor. **Histórico.** Disponível em: <<http://www.ouvidoriadoservidor.gov.br/ouvidoriaMP/Portal.do?method=mostraHistorico>> Acesso em 16 maio.2016