

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - UNIRIO



Revista de Pesquisa:  
**CUIDADO É FUNDAMENTAL Online**  
 ISSN 2175-5361



Ministério da Educação

## REVISÃO

## THE OMBUDSMAN WITHIN THE PUBLIC ADMINISTRATION: A CONTRIBUTION TO NURSING

## OUVIDORIA NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: CONTRIBUIÇÃO PARA A ENFERMAGEM

## DEFENSORÍA EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: CONTRIBUCIÓN PARA LA ENFERMERÍA

Raquel Costa Rodrigues Souza<sup>1</sup>, Mary Ann Menezes Freire<sup>2</sup>, Enedina Soares<sup>3</sup>

## ABSTRACT

**Objective:** To contribute to nursing practice, beyond the ombudsman's theorizing in public administration, customer service. **Method:** It was a matter of descriptive study, with qualitative entrance. For the given assessment it was realized virtual bibliographic search and on an institutional files. As source, were used the register in reports, books, Ministry of Health publications, that could contribute for the thematic development. **Results:** The information found were gathered and analyzed in two distinct moments: the Ombudsman in the context of health services; the Ombudsman and the nursing. **Conclusion:** It was considered that the product of this study brings new questions in the phenomenons interior that direct the trajectory of the Ombudsman and the nursing performance. The participation of nurses in this context is essential because it enables the development of strategic actions to optimize the quality of nursing care. **Descriptors:** Ombudsman, Public Administration, Nursing.

## RESUMO

**Objetivo:** Contribuir para a prática da enfermagem, por meio da teorização da ouvidoria em administração pública, no atendimento ao usuário. **Método:** Trata-se de um estudo descritivo, com abordagem qualitativa. Para a coleta de dados foram realizadas buscas bibliográficas virtuais e em arquivos institucionais. Como fontes utilizaram-se os registros em relatórios, livros, artigos, documentos/publicações do Ministério da Saúde, que pudessem contribuir para o desenvolvimento da temática. **Resultados:** Os achados foram agrupados e analisados em dois momentos distintos: a Ouvidoria no contexto dos serviços de saúde; a Ouvidoria e a enfermagem. **Conclusão:** Considerou-se que o produto deste estudo traz novas questões no interior dos fenômenos que nortearam a trajetória da Ouvidoria e a atuação da enfermagem. A participação do enfermeiro nesse contexto é essencial, pois possibilita o desenvolvimento de ações estratégicas para a otimização da qualidade dos cuidados de enfermagem. **Descritores:** Ouvidoria, Administração pública, Enfermagem.

## RESUMEN

**Objetivo:** contribuir a la práctica de enfermería, a través Del defensoría del Pueblo de la teorización de la administración pública, la asistencia al usuario. **Método:** Se trata de un estudio descriptivo, con abordaje cualitativa. Para la colecta de datos fueron realizadas búsquedas bibliográficas virtuales y en archivos institucionales. Como fuente, se utilizaron los registros en informes, libros, artículos, documentos/publicaciones del Ministerio de la Salud, que pudiesen contribuir con el desarrollo de la temática. **Resultados:** Los hallazgos fueron agrupados y analizados en dos momentos distintos: la defensoría en el contexto de los servicios de salud; la defensoría y la enfermería. **Conclusión:** Se considera que el producto de este estudio trae nuevas cuestiones dentro de los fenómenos que guiaron la trayectoria de la defensoría y la actuación de la enfermería. La participación del enfermero en este contexto es esencial porque permite el desarrollo de acciones estratégicas para optimizar la calidad de los cuidados de enfermería. **Descriptor:** Defensoría, Administración pública, Enfermería.

<sup>1</sup> Enfermeira graduada pela Universidade Federal Fluminense. Mestre em Enfermagem/UNIRIO. Enfermeira Gerente do cuidado - Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia - INTO. Enfermeira Intensivista do Hospital Estadual Azevedo Lima. E-mail: raquecosta@yahoo.com.br <sup>2</sup> Enfermeira. Doutoranda do Programa de Pós Graduação em Enfermagem e Biociências/UNIRIO. E-mail: maryannmfreire@gmail.com <sup>3</sup> Enfermeira. Livre Docente/UFF. Professora Colaboradora do PPGENFBIO/UNIRIO. E-mail: soaresene@ig.com.br

## INTRODUÇÃO

No Brasil, a Ouvidoria vem se destacando principalmente pela sua velocidade de expansão, disseminando-se nas instituições públicas e privadas. É caracterizada como um espaço para registro de críticas, reclamações, denúncias, elogios e sugestões, estabelecendo um canal prático e de fácil acesso aos usuários do serviço público, consumidores e à sociedade em geral<sup>1,2</sup>.

As organizações públicas adotaram esse mecanismo como ponto de apoio para modernizar suas unidades, buscando, através da captação das manifestações de seus usuários, uma aproximação das suas ações aos anseios da sociedade, elevando o seu nível de eficiência e eficácia, e assim procurando recuperar e consolidar a imagem do Serviço Público<sup>1</sup>.

Nas duas últimas décadas, os anos de 1980 e 1990, observou-se que o sistema de saúde brasileiro passou por reformas que determinaram o redimensionamento das políticas públicas no âmbito nacional, estadual e municipal, repercutindo nas instituições prestadoras de serviços. Algumas dessas políticas resultaram na criação de serviços de ouvidoria, serviços de atendimento ao cliente ou de centrais de atendimento ao usuário. No caso de instituições prestadoras de serviços, constatou-se que os hospitais estabeleceram suas próprias políticas gerenciais que, embora internamente definidas, acompanharam as propostas nacionais para a área da saúde<sup>2,3</sup>.

As ouvidorias hospitalares passaram a acolher as manifestações dos usuários sobre o atendimento prestado, as quais tinham um caráter eminentemente social, pois questionavam situações que remetiam ao Sistema Único de Saúde (SUS). Quando se tratava de hospitais públicos e do tipo de serviço prestado pelos seus

profissionais, buscava-se compreender o significado dessas relações<sup>2</sup>.

O surgimento da figura do Ouvidor na administração pública deve-se a iniciativas independentes de gestores públicos que, ao instaurarem processos de modernização das instituições, e dentro do seu universo de atuação, identificaram a ouvidoria como sendo o melhor canal de comunicação para relacionamento com a sociedade<sup>1</sup>.

A administração Pública de Saúde tem buscado, entre suas prioridades, alcançar maior eficiência, eficácia e efetividade na gestão de seus níveis. Todavia, o crescente grau de complexidade da institucionalização do SUS, concomitantemente à progressiva descentralização das responsabilidades pela execução das ações de saúde e pelo uso dos recursos financeiros, exige o alcance de maior competência na execução dos processos de gestão estratégica e participativa do sistema<sup>4</sup>.

Por oportuno, é válido destacar que esses processos vêm contribuindo para a qualificação da administração pública, ampliando seu comprometimento com a gestão participativa - aqui, em particular, no que diz respeito à enfermagem.

Falar da relação da enfermagem com os serviços de ouvidoria hospitalar pode parecer algo difícil, pois ainda é parca essa temática na literatura brasileira. Da mesma forma, o tema do envolvimento e disciplinamento de usuários e de trabalhadores, a partir da instalação de serviços de ouvidoria em hospitais, é também escasso. Sabe-se que atualmente há uma atuação da enfermagem nas ouvidorias hospitalares, apesar de ainda não ser em número significativo.

Diante dos contextos político e social que influenciam nas diferentes posições da ouvidoria e na sua inserção no âmbito hospitalar, é que se denota a possibilidade de incluir a atuação da

enfermagem, constituindo um novo marco através da relação ouvidoria/enfermagem.

Considerando a trajetória da ouvidoria desde seu surgimento na área da administração pública e a sua conquista pela área da saúde, e mais especificamente pela da enfermagem, neste estudo buscou-se, a partir de informações documentais, elucidar questões referentes à trajetória da ouvidoria hospitalar, com vistas à atuação do enfermeiro, delineando-se para sua operacionalização o seguinte objetivo: Contribuir para a prática da enfermagem, por meio da teorização da ouvidoria em administração pública, no atendimento ao usuário.

## METODOLOGIA

Trata-se de um estudo descritivo, com abordagem qualitativa, no que concerne à temática da ouvidoria no âmbito da Administração Hospitalar e a relação com a enfermagem.

Para a coleta de dados foram realizadas buscas bibliográficas virtuais e em arquivos institucionais. Como fontes se utilizaram registros em relatórios, livros, artigos, documentos e publicações do Ministério da Saúde, enfim, os que pudessem contribuir para o desenvolvimento da temática.

Consideraram-se como documentos os registros utilizados que identificassem princípios e regras que regem as relações estabelecidas entre a ouvidoria hospitalar, os usuários e a enfermagem. E, para discussão dos resultados, os achados foram agrupados em dois momentos distintos: a Ouvidoria no contexto dos serviços e saúde; e a Ouvidoria e a enfermagem.

Enquanto tratamento das informações contidas nos documentos acumulados, a análise documental nos propiciou dar forma conveniente a apresentação dos resultados de maneira que o leitor possa obter o máximo de informações com

o máximo de pertinência a partir da transformação do documento primário para o secundário<sup>5</sup>. Com isso, buscamos facilitar o acesso do leitor aos dados encontrados.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO DOS DADOS

Tratando-se das informações contidas nos documentos analisados, os achados foram demarcados em duas temáticas: a Ouvidoria no contexto dos serviços e saúde; e a Ouvidoria e a enfermagem.

### A Ouvidoria no contexto dos serviços de saúde

A área da saúde, durante os anos 80 e 90, passou-se por graves crises e processos de reformas, o que resultou na alteração da sua estrutura e funcionamento, com a implantação do SUS, destacando-se, como seus princípios básicos a universalidade de acesso aos serviços de saúde e a integralidade da assistência e das ações de saúde, permitindo a participação popular.

É nesse contexto que se destacam as ouvidorias hospitalares, dando voz aos usuários do sistema de saúde, constituindo-se em importante instrumento na luta pela garantia e reconhecimento dos direitos individuais e coletivos<sup>2</sup>.

No Brasil, o advento de ouvidorias na área da saúde ocorreu em âmbito da Administração Pública e também nas instituições privadas. Está associada à crise e às transformações verificadas nessa área, na década de 90, pois as circunstâncias se tornaram favoráveis a propostas voltadas para a participação e o controle do cidadão sobre as atividades de prestação de serviços na saúde, e para medidas de desburocratização. Essas propostas foram inseridas na Constituição Federal em 1988 e na Lei do SUS, em 1990<sup>2</sup>.

A 10ª Conferência Nacional de Saúde, realizada em Brasília/DF, em 1996, em seu Relatório Final, incluiu o parecer favorável à implantação de ouvidorias no SUS, onde se destaca que os Gestores do SUS devem constituir e implementar novos mecanismos de participação<sup>4,6,7</sup>.

A 12ª Conferência Nacional de Saúde, realizada em dezembro de 2003, apresentou, entre suas contribuições para a construção da Política Nacional de Ouvidorias do SUS, destacando as seguintes propostas: criar e implementar, nas três esferas de governo, um processo de escuta contínua de interlocução entre seus usuários, por intermédio de serviços telefônicos gratuitos; desenvolver ampla pesquisa para avaliar a satisfação dos usuários internos e externos quanto ao atendimento; utilizar o instrumento de ouvidoria para fortalecer o controle social e a gestão participativa<sup>4</sup>.

A Ouvidoria-Geral do SUS foi criada em 2003, tendo como objetivos propor, coordenar e implementar a Política Nacional de Ouvidoria em Saúde, buscando integrar e estimular práticas que ampliem o acesso dos usuários ao processo de avaliação das ações e dos serviços públicos de saúde<sup>4</sup>.

A Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS tem por base alguns princípios e diretrizes, dentre os quais se destacam a valorização dos diferentes mecanismos de participação popular e de controle social nos processos de gestão do SUS, garantindo sua consolidação como política de inclusão social e conquista popular. Pressupõe a ampliação dos espaços públicos e coletivos, viabilizando o exercício do diálogo e do ajuste de diferenças. A ouvidoria é vista como um espaço inovador, possibilitando construir conhecimentos compartilhados sobre a saúde da população, considerando as subjetividades e singularidades

presentes nas relações dos indivíduos e da coletividade<sup>2,17</sup>.

A proposição de um Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS deve atuar de forma auxiliar e complementar, considerando as estruturas já institucionalizadas, tais como os Conselhos de Saúde, as comissões intergestores, as corregedorias e o Sistema Nacional de Auditoria<sup>4</sup>.

O controle social é considerado um desafio apresentado à nova governança, que requer a adoção de práticas e mecanismos inovadores. A ampliação de suas diretrizes tem como foco a participação popular nos espaços de decisão das políticas de saúde e a fiscalização dos agentes e instituições políticas que atuam nas estruturas de poder, proporcionando efetivamente o envolvimento e o controle social<sup>18-21</sup>.

A gestão da ouvidoria nas instituições de saúde busca por soluções que ajudem a viabilizar o planejamento, ajustar melhor a aplicação dos recursos e a condução das equipes, atendendo aos princípios do SUS, possibilitando a construção de um sistema que contemple ampla participação social. Para tanto, é necessário manter uma sistemática de avaliação de desempenho que contribua para o redesenho das estratégias, e que possibilite verificar se estão sendo alcançados os resultados pretendidos, no que se refere à melhoria das condições de serviços prestados. Nessa visão, a ouvidoria pode fazer essa articulação, promovendo a gestão participativa, contribuindo efetivamente para o aperfeiçoamento gradual e constante dos serviços públicos de saúde<sup>4,22</sup>.

No Brasil, novas políticas gerenciais foram implantadas por alguns hospitais públicos, resultando na criação de serviços de ouvidorias como um espaço estratégico, possibilitando a mobilização e a articulação da sociedade na defesa dos princípios constitucionais<sup>19</sup>.

Estudos mais avançados possibilitaram a

compreensão de que a ouvidoria é um local privilegiado para se estudar novas estratégias de gestão, bem como as estratégias de envolvimento e disciplinamento, que expressam relações de forças sociais<sup>2</sup>. Portanto, o envolvimento de participação é crucial para a efetiva normatização, fortalecendo as relações institucionais entre os usuários e os serviços hospitalares, destacando-se a sua eficácia em ampliar a voz desses usuários.

Dessa maneira, a ouvidoria surge como uma estratégia na consubstanciação desta nova cultura nas instituições de saúde, reforçando um dos pontos abordados pela Política Nacional de Humanização, enfatizando-se que a humanização busca a valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção, como eixo estruturante das práticas de saúde em todas as instâncias do SUS. Por isso, para o Ministério da Saúde, *“humanizar a atenção à saúde é valorizar a dimensão subjetiva e social em todas as práticas de atenção e de gestão no SUS, fortalecendo o compromisso com os direitos do cidadão”*<sup>4:183</sup>.

Reforçando essa conotação, a ouvidoria se apresenta como um mecanismo eficiente para possibilitar o acesso à informação em saúde, permitindo aos usuários o esclarecimento de suas possíveis dúvidas. A Política Nacional de Ouvidorias do SUS considera que a ouvidoria é uma ferramenta estratégica na promoção da cidadania em saúde e na produção de informações gerenciais que subsidiem as tomadas de decisão, fortalecendo o SUS e a defesa do direito à saúde da população, além de garantir o acesso dos usuários às informações sobre saúde<sup>21,23</sup>.

A Ouvidoria Pública tem se constituído em importante instrumento na luta pela garantia de conhecimento e difusão dos direitos individuais e coletivos, através da informação em saúde. Essa tarefa exige esforços para o desencadeamento de ações de educação em saúde que ampliem e deem

voz às necessidades e desejos da população, criando uma dinâmica para mediar os interesses e possibilitar a satisfação dos usuários do SUS<sup>2</sup>.

No entanto, quando alguns estudos mostram o envolvimento dos usuários no dia a dia das unidades de atenção de saúde, percebe-se que a participação popular ainda é muito restrita. Sabe-se que somente pequena parcela da população tem conhecimento desse mecanismo e que a informação sobre suas atribuições ainda permanece em níveis superficiais, talvez porque pareça aos usuários que essa participação é difícil, complexa ou porque ela venha sendo compreendida de forma inexata e com finalidade pouco esclarecedora. Por isso, entende-se que o envolvimento não pode ficar restrito, fazendo-se necessário ampliar a noção de participação de modo a resgatar um conteúdo mais ativo, que possa permitir a democratização<sup>24-25</sup>.

### A Ouvidoria e a Enfermagem

A literatura pesquisada mostrou que nos hospitais, os ouvidores foram tradicionalmente médicos. Presumindo que o poder-médico se sobrepõe ao dos demais trabalhadores da saúde, na escolha do ouvidor. Todavia, convém destacar que, no atual momento histórico, a sobreposição do poder médico sobre as demais profissões, tem-se relativizado em termos de formação e de regras do exercício profissional, o que contribui para o fortalecimento e reconhecimento das outras disciplinas que compõem a área da saúde.<sup>2</sup>

A atuação da enfermagem nas ouvidorias hospitalares vem aumentando progressivamente. A enfermagem vem criando estratégias para a avaliação e melhoria de sua prática cotidiana, pois se entende que somente por meio de avaliações é que se pode revelar as áreas e serviços que tenham necessidade de melhorias. Sabe-se que a avaliação constitui-se numa ferramenta essencial das políticas públicas, pois é por meio desse



mecanismo que se pode verificar a possibilidade de correção de rumos e proporcionar a continuidade das intervenções, para que seus resultados sejam sempre revistos e modificados de acordo com as necessidades percebidas e com base nas demandas sociais<sup>26</sup>.

Nesse sentido, a ouvidoria pode contribuir de forma efetiva com os encaminhamentos das demandas dos usuários de saúde em relação aos cuidados recebidos. O conhecimento das necessidades e expectativas dos usuários pela equipe de enfermagem estabelece o movimento de caráter prático para alcançar a qualidade. Considera-se que, quando a assistência prestada recebe um julgamento negativo por parte dos usuários, há evidência de que não se está atendendo a suas necessidades. Por isso, é imprescindível o *feedback* para o funcionário.

O serviço de ouvidoria tem grande valor para o aprimoramento da atuação de enfermagem. Isto porque contribui com a equipe, proporcionando uma visão ampla e detalhada da realidade, podendo servir de base para o planejamento de estratégias e o desenvolvimento de ações sustentáveis para a melhoria contínua<sup>27</sup>.

Compreende-se que as demandas dos usuários em ouvidoria são fundamentais para o processo de avaliação do trabalho, visando à melhoria dos cuidados de enfermagem. O controle tem o objetivo de reduzir, eliminar e prevenir deficiências, buscando meios para captar dados que conduzam ao bom desempenho dos serviços de saúde.

Os dados representam rica fonte de informações e expressam o que os usuários dos serviços de saúde precisam. Por meio das suas manifestações, os clientes informam seus motivos de frustração ou níveis de satisfação. Ao utilizar essas informações, a enfermagem pode descobrir como eles se sentem e buscar atendê-los em suas expectativas e reais necessidades. Assim, poderá

tomar medidas rápidas para aperfeiçoar a qualidade dos serviços, incentivando os prestadores do cuidado, em particular os enfermeiros, a contribuírem efetivamente para avaliação e melhoria da assistência prestada.

Na prática diária, a convivência constante e ininterrupta com a clientela assistida faz com que a enfermagem seja o elo de interação com a instituição, tornando-se alvo de críticas e elogios, recebendo, às vezes, as queixas sobre questões relacionadas a outros serviços, por exemplo: hotelaria, nutrição, manutenção, farmácia, dentre outros. Entretanto, os problemas apontados pelos pacientes e demais usuários devem ser analisados, valorizados e considerados como indicadores para promoção da qualidade, uma vez que para o cliente é difícil compreender aqueles aspectos que são relacionados exclusivamente ao processo de trabalho da enfermagem.

Para dar conta dessas demandas, o enfermeiro pode inserir-se nos processos de trabalho, ocupando todos os espaços que lhe dizem respeito, quer seja junto ao usuário ou às equipes de saúde, de forma consciente e direcionada às necessidades específicas dos sujeitos, em busca da humanização, ou seja, de relações dialógicas que proporcionem o desenvolvimento de cada pessoa, nas quais a individualidade, as crenças, as características pessoais, a linguagem sejam respeitadas.

É importante ressaltar que a escuta do enfermeiro para com os diferentes sujeitos que participam do processo gerencial é o portal de entrada para a satisfação das necessidades dos indivíduos e, conseqüentemente, elemento importante na consolidação do acolhimento<sup>3, 27</sup>.

### COLNSIDERAÇÕES FINAIS

Diferentemente da configuração tradicional, onde o poder-médico se sobrepõe ao

dos demais trabalhadores da saúde, a visão que se tem hoje na Administração Hospitalar é o de valorizar as pessoas que atuam nas diferentes disciplinas que compõem a área da saúde, considerando que elas são agentes que dão vida e dinamismo e fortalecem o compromisso da empresa.

As organizações bem-sucedidas estão percebendo que, para prosperar e manter sua melhoria contínua, precisam otimizar o retorno sobre o investimento de todos os parceiros, principalmente de seus funcionários.

A ouvidoria tem uma dimensão muito ampla, constituindo-se num espaço estratégico e inovador, um mecanismo eficiente de escuta e indutor de transformações institucionais. A Ouvidoria Hospitalar tem muito a contribuir com a organização de saúde. Defende-se que o profissional enfermeiro, neste cenário de atuação, é peça fundamental, determinando sua ação condutora pelo modo como percebe e imagina as coisas em seu cotidiano de trabalho. Leva-nos a crer e a refletir acerca da importância do enfermeiro como integrante fundamental do trabalho em equipe, e que esse profissional constitui o elo entre as diversas categorias profissionais em saúde.

A participação da enfermagem nesse contexto é essencial, porque ela mantém contato direto e permanente com a equipe interdisciplinar, o que lhe possibilita perceber e avaliar de perto as necessidades evidenciadas. Esse contato deve servir de base para o planejamento de estratégias e desenvolvimento de ações sustentáveis para a otimização da qualidade dos cuidados de enfermagem.

Desse modo, o produto deste estudo traz novas questões no interior dos fatos e fenômenos que marcam o rumo da ouvidoria e a enfermagem, ao considerar que os conhecimentos da enfermagem agregam contextos como o social, o

religioso, e ainda outros, abrangendo assim amplos aspectos do mundo em que se vive.

Diante desse cenário, a enfermagem constitui-se uma profissão que possui o compromisso de contribuir para o aprimoramento das condições de vida das pessoas, adequando um existir mais harmonioso para todos os seres humanos. O profissional enfermeiro possui algumas competências e habilidades que o tornam elegível para essa atividade, tais como o conhecimento na área de gestão de pessoas, gestão do cuidado, dentre outros. E essa gama de conhecimentos possibilita o direcionamento do foco de suas ações para as reais necessidades dos usuários.

## REFERÊNCIAS

1. Secretaria da Fazenda de Pernambuco. A História das Ouvidorias. [Acesso em 2010 Nov 13]. Disponível em <http://www.sefaz.pe.gov.br/sefaz2/ouvidoria/HistoriadasOuvidorias.htm?pai=911>.
2. Pereira LH. A voz do usuário no Sistema Hospitalar: ouvidorias. *Sociologias*, Porto Alegre. 2002; 1(1): 82-120.
3. Chaves LDP, Gabriel CS. Tendências da função do enfermeiro auditor no mercado em saúde. *Texto contexto - enferm*. 2010; 19(1): 85-92.
4. Ministério da Saúde (BR), Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa no SUS. Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS - ParticipaSUS. 2ª ed. Brasília(DF): Ministério da Saúde; 2009.
5. Bardin L. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70; 2006
6. Ministério da Saúde (BR), Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Ouvidoria Geral do SUS. Orientações para implantação de Ouvidorias do SUS. Brasília (DF): Ministério da Saúde; 2006.

7. Gabra SMM, Rossi DB. Ouvidoria pública no Estado do Rio de Janeiro. [Trabalho de Conclusão de Curso] Rio de Janeiro (RJ): Fundação Getúlio Vargas, Especialização em Administração Pública - CIPAD; 2007.
8. Spinitti SR. A ouvidoria nos três níveis de gestão da saúde. [Tese] São Paulo (SP): Universidade de São Paulo, Faculdade de Saúde Pública; 2007.
9. Lyra RP, organizador. A Ouvidoria na Esfera Pública Brasileira. João Pessoa: Ed. Universitária/UFPB; Curitiba; 2000.
10. Bastos MA. A Ouvidoria Pública no Paraná. [Monografia] Curitiba (PR): Unibrasil (Especialização em Administração Pública); 2006.
11. Nascimento EO. A Ouvidoria da Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará e a Efetividade de Resposta ao Cidadão. [Monografia] Fortaleza (CE): Faculdade Integrada da Grande Fortaleza - Especialização em Gestão de Ouvidoria-; 2006.
12. Ouvidoria Geral do Estado do Paraná. História da Ouvidoria. [Acesso em 2010 Nov 13]. Disponível em: <http://www.cpd.ufv.br/ouvidoria/Historia.htm>.
13. Lyra RP. Ouvidor: o defensor dos direitos na administração pública brasileira. In: Rubens Pinto Lyra, organizador. Autônomas x obedientes: a ouvidoria pública em debate. João Pessoa (PB): Ed. universitária da UFPB, 2004.
14. Gomes MEC. Instituto do Ombudsman à Construção das Ouvidorias Públicas no Brasil. In: LYRA RP, organizador. A Ouvidoria na Esfera Pública Brasileira. João Pessoa (PB): Editora Universitária UFPB e Editora Universitária UFPR, 2000.
15. Lobato A. Considerações sobre o trabalho da ouvidoria da Universidade do Estado do Rio de Janeiro. [Acesso em 2010 Nov 13]. Disponível em <http://www.abonacional.org.br/textos2.asp?vpro=alzira>
16. Vázquez ML, Silva MRF, Campos ES, Arruda IKG, Diniz AS, Veras IL, *et al.* Participação Social nos serviços de saúde: concepções dos usuários e líderes comunitários em dois municípios do Nordeste do Brasil. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 2003; 19(2): 579-591.
17. Gualda DMR, Bermargo RB. Processo Saúde-Doença. In: Gualda, DMR, Bermargo RB. Enfermagem, Cultura e Processo Saúde-Doença. São Paulo: Ícone, 2004.
18. Vázquez ML, Silva MRF, Gonzalez ESC, Diniz AS, Pereira APC, Veras ICL, *et al.* Nível de informação da população e dos mecanismos institucionais de participação social em saúde em dois municípios do nordeste do Brasil. Ciência & Saúde Coletiva. 2005; 10(Sup): 141-155.
19. Alves Junior MN. A contribuição estratégica das ouvidorias para a melhoria dos serviços prestados pelas organizações: um estudo de caso na Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina. 2002. [dissertação de mestrado]. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina; 2002.
20. Ministério da Saúde (BR), Fundação Oswaldo Cruz. Ouvidoria Fiocruz: Relatório anual de atividade. Rio de Janeiro (RJ): FIOCRUZ; 2006.
21. Pedrosa JIS. Educação Popular em Saúde e Gestão participativa no Sistema Único de Saúde. Rev. APS. 2008; 11(3): 303-313.
22. Costa MBS, Lopez Salazar PE. Análisis de la gestión municipal de los servicios de salud. Rev enferm UERJ. 2008; 16(4): 465-71.
23. Costa FL, Fleury S. Programa de Estudos e Pesquisa em Reforma do Estado e Governança: a ouvidoria como instrumento para a efetividade da ação Pública e a Promoção da



Souza RCR, Freire MA, Soares E.

cidadania. Rev Adm Pública. 1998; 32(1): 163 - 170.

24. Antunes LR. Ouvidorias do SUS no processo de participação social em saúde. Revista Saúde Coletiva, São Paulo, Editora Bolina. 2008; 5(26): 238-241.

25. Santos TG. Notas para o debate sobre a participação social. Mimeo 2008. [Acesso em 2010 Nov 13]. Disponível em: <http://www.cebes.org.br/anexos/Notas%20para%20o%20debate%20sobre%20a%20Participa%20Social.pdf>.

26. Souza RCR, Soares E. Perspectivas dos Enfermeiros no prisma das demandas dos usuários em ouvidoria. Rev enferm UERJ. 2010; 18(3): 411-416.

27. Souza RCR, Soares E, Cordeiro CEM, Silva, ML. A Ouvidoria na Administração Hospitalar: um ambiente acolhedor para o usuário do sistema de saúde. R. pesq.: cuidado é fundamental. 2010; 2(3):1062-1070.

Recebido em: 27/01/2011

Aprovado em: 03/05/2011