A EXPERIÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU) EM UMA ORGANIZAÇÃO SOCIAL EM SAÚDE DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

ALVES, Andréia Ferreira
COSTA, Agrimeron Cavalcante
FIGUEIRA, Sônia Maria de Almeida
MONTEIRO, Mário Silva
REIMONDINI ,Cristiane
TOCHETTO, Liane de Oliveira Serra

Associação Paulista para Desenvolvimento da Medicina – Programa de Atenção Integral à Saúde (SPDM – PAIS)

Resumo:

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) é um serviço disponibilizado aos usuários dos serviços de saúde para suas manifestações quanto ao atendimento oferecido. É um canal democrático de estímulo à participação comunitária, de disseminação de informações em saúde, e mediação entre o cidadão e os gestores dos serviços de saúde. Além de ser instrumento de controle social para a defesa do direito à saúde e do aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados pelo SUS. Esse estudo teve por objetivo apresentar a organização do Serviço de Atendimento ao Usuário da SPDM/PAIS e seu papel como instrumento na qualificação da gestão dos serviços de saúde no Município de São Paulo. Foi utilizada metodologia quantitativa com consolidação dos dados de todas as manifestações realizadas pelos usuários dos serviços de saúde gerenciados pela SPDM/PAIS no período de julho de 2016 a junho de 2017 e qualitativa com análise dos conteúdos dos processos gerados por estas manifestações. Os achados possibilitaram conhecer a percepção dos usuários em relação ao atendimento no serviço de saúde, e demonstraram que os dados indicam amplo campo para atuação em melhorias do serviço e de atividades de promoção à saúde. Considera-se que as ferramentas de ouvidorias são importante instrumento para a participação do usuário na gestão das Unidades e Serviços de Saúde Pública, e o Serviço de Atendimento ao Usuário ao reconhecê-las pode propor ações que possibilitem melhorias de atividades de atendimento e promoção à saúde.

Palavras-chaves: Participação Popular; Qualificação da Gestão; Serviço de Atendimento ao Usuário; Ouvidoria.

São Paulo

2018

Objetivo: Acreditando na importância do SAU como instrumento de avaliação dos diversos equipamentos de saúde, o presente estudo teve por objetivo apresentar a incidência e tipificação de manifestações realizadas pelos usuários das unidades de saúde geridas por uma Organização Social de Saúde (OSS) no município de São Paulo e os principais encaminhamentos realizados pela OSS para gestão do serviço de saúde.

Referencial Teórico:

O atendimento à saúde pode ser considerado como o atendimento prestado ao usuário através de consultas, acesso a exames, consumo de medicamentos e da realização de procedimentos em atenção ao pedido explícito do mesmo. Paradoxalmente, as necessidades do usuário podem ser outras, sejam elas demandadas por questões socioeconômicas, más condições de vida, à violência, à solidão, à necessidade de vínculo com um serviço/profissional, ou ainda, o acesso a alguma tecnologia específica que lhe possa proporcionar qualidade de vida.[1] Apesar das mudanças significativas realizadas na estrutura da rede de atenção a saúde nos municípios brasileiros na década de 90, quando foi adotado um modelo de atenção piramidal, a população ainda carece de atenção efetiva para seus problemas de saúde, bem como de ações eficientes de promoção e prevenção à saúde.[1] A produção de cuidados, a cobertura assistencial, assim como a complementaridade e integração das ações nas unidades de saúde e delas com a rede de saúde tem sido insuficientes. Existe, também, uma relação inadequada entre a oferta e a demanda de serviços. A oferta restrita de serviços faz com que o público excedente procure atendimento em locais que concentrem maior possibilidade de portas de entrada.[1] A complexidade do funcionamento do serviço de saúde se torna um paradigma para o entendimento do usuário, quando este por muitas vezes não entende os fluxos de referenciamento para outros serviços de saúde da Rede de Atenção à Saúde, bem como dos encaminhamentos realizados pelos profissionais dentro do próprio serviço, como por exemplo agendamento de procedimentos, cirurgias e retirada de medicamentos. Com o objetivo de gerir as diversas demandas dos usuários dos serviços de saúde manifestadas por meio de solicitações, sugestões, denúncias, elogios e reclamações, o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) do Programa de Atenção Integral à Saúde (PAIS) da Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina (SPDM) constitui-se como canal democrático de estímulo à participação comunitária, de disseminação de informações em saúde e de mediação entre o cidadão e os gestores dos serviços de saúde. Além de ser instrumento de controle social para a defesa do direito à saúde, possibilita o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados pelas unidades e humaniza o atendimento.[2] O SAU constitui-se em um canal de comunicação direto e eficaz que interage fortemente com o ambiente interno e externo da instituição. Os serviços de atendimento ao usuário se aperfeiçoaram, dentro de uma estratégia de valorização do usuário, que não quer somente ser atendido, mas exige soluções para as demandas apresentadas, seja de caráter individual ou coletivo. [3]

De acordo com manual de Política Nacional Humanização de 2003, a melhoria da qualidade dos serviços na área da saúde é um dos maiores desafios nacionais estando entre as prioridades dos governos nos diferentes níveis da administração pública. [4] Os princípios

básicos que orientam os gestores públicos na busca desse objetivo estão definidos no Sistema Único de Saúde (SUS). Criado em 1988, o SUS nasceu para propiciar acesso integral, universal e gratuito à saúde para toda a população. Muito embora não seja um assunto recente, nos últimos anos o termo humanização tem recebido destaque cada vez maior. [2] Em 2000, a XI Conferência Nacional de Saúde teve como tema "Acesso, qualidade e humanização na atenção à saúde com controle social", trazendo pela primeira vez o assunto para discussão nacional. No mesmo ano, o tema ganha um novo direcionamento institucional, fundamentado, principalmente, no Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar - PNHAH e posteriormente na Política Nacional de Humanização - PNH trazendo a proposta de mudança nos modelos de atenção e gestão em todo o sistema e serviços de saúde. [6] O PNHAH foi formulado com base em um diagnóstico, realizado à época pelo Ministério da Saúde, que constatou a insatisfação dos usuários em relação à qualidade do atendimento que recebiam, principalmente no tocante a aspectos do relacionamento com os profissionais de saúde. Constituiu-se como programa ministerial bastante singular, se comparado a outros do setor, pois buscou promover uma nova cultura de atendimento à saúde. [7] Em coerência com a natureza do tema da humanização – fenômeno transversal, subjetivo e de caráter processual - o programa propôs um conjunto de ações integradas com o objetivo de mudar o padrão de assistência ao usuário nos hospitais públicos do país, melhorando a qualidade e a eficácia dos serviços prestados por essas instituições. Estabeleceu como metas fundamentais aprimorar as relações entre os profissionais de saúde e os usuários, entre os próprios profissionais em sua diversidade de funções- aí incluídas as funções de gestão e entre os hospitais e a comunidade - representada pelos Conselhos de Saúde. Partindo deste pressuposto fez-se necessária a ampliação desta política a toda a Rede de Atenção á Saúde. Nos dispositivos propostos pela da PNH foram desenvolvidos vários dispositivos que foram postos a funcionar nas práticas de produção de saúde, envolvendo coletivos e visando promover mudanças nos modelos de atenção e de gestão. Encontram-se entre as diretrizes: Colegiado Gestor; Contrato de Gestão; Sistemas de escuta qualificada para usuários e trabalhadores da saúde: gerência de "porta aberta"; Ouvidorias; grupos focais e pesquisas de satisfação, entre outros. [4]

Segundo o PNH, entende-se como ouvidoria serviço representativo de demandas do usuário de saúde e instrumento gerencial na medida em que mapeia problemas, aponta áreas críticas e estabelece a intermediação das relações, promovendo a aproximação das instâncias gerenciais. [4] Em atenção às diretrizes da PNH as Organizações Sociais de Saúde - OSS criaram o Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, tendo este canal o mesmo intuito do canal de Ouvidoria proposto aos gestores públicos da Saúde pelo Ministério da Saúde. [2] Na OSS SPDM/PAIS o SAU é constituído por uma equipe de auxiliares administrativos e assistentes sociais. A criação de um SAU teve como objetivo possibilitar aos usuários dos equipamentos de saúde manifestarem-se quanto aos serviços prestados com Sugestões, Elogios, Informações/Perguntas, Solicitações, Reclamações e Denúncias, visando uma boa comunicação entre os profissionais e os usuários, incentivando a autonomia dos mesmos e possibilitando um tratamento individualizado e personalizado, considerando as reais necessidades da sociedade. [2.]

Método:

Para o desenvolvimento deste trabalho foi utilizado estudo quantitativo com consolidação dos dados de todas as manifestações realizadas pelos usuários dos serviços de saúde gerenciados pela SPDM/PAIS no período de Julho de 2016 a Junho de 2017 e estudo qualitativo com análise dos conteúdos dos processos gerados por estas manifestações. Cabe informar que no presente estudo não será exposta a identidade dos usuários. Foi utilizado o banco de dados do SAU da OSS SPDM/PAIS. A autorização para realização do estudo foi concedida pela instituição através de carta de autorização assinada pelo Diretor de Planejamento e Informação em Saúde, responsável pelo Banco de Dados do Serviço de Atendimento ao Usuário/Ouvidorias da OSS SPDM/PAIS.

Resultados:

Para melhor compreensão do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) do Programa de Atenção Integral à Saúde (PAIS) da Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina (SPDM) abaixo será apresentado a descrição do processo de coleta de informações armazenadas em banco de dados que alimenta o sistema OuvidorSUS. [8]

O banco de dados do SAU é composto pelas informações acerca de todo o processo desde o registro da manifestação, dados do usuário, do serviço de saúde, conteúdo da manifestação e encaminhamentos realizados, sendo este organizado pelo número do processo.

As manifestações dos usuários atendidos nos equipamentos de saúde gerenciados pela OSS SPDM/PAIS podem ser realizadas pessoalmente através de preenchimento de formulário disponibilizado no serviço de saúde, via e-mail sau.os@spdm-pais.org.br, correspondência, e linha telefônica 0800-770-7736 e através das Ouvidorias registradas via Sistema OuvidorSUS.

Quando realizada no serviço de saúde, o usuário registra sua manifestação através de formulário disponibilizado por funcionário da unidade, e o deposita em urna lacrada disponibilizadas nas Unidades de Saúde. A urna é aberta semanalmente e enviada ao SAU Central para abertura de processo e encaminhamento ao setor responsável. Já quando realizada por telefone, e-mail ou correspondência são registradas por um assistente administrativo do SAU, gerando abertura de processo que é encaminhado ao setor responsável para resolutividade.

O funcionário do SAU ou o responsável pelo setor de atendimento (dependendo da natureza da manifestação) realiza contato com o usuário para a devolutiva das providências tomadas e orientações que se façam necessárias em tempo oportuno. As manifestações provenientes das Ouvidorias das Secretarias Municipais ou Estaduais de Saúde, a que pertencem os referidos serviços de saúde, são encaminhadas ao Gestor local através de e-mail eletrônico ou cópia processo.

O auxiliar administrativo/ouvidor abre processo e junto ao gestor local, após as apurações com os envolvidos na queixa a qual se refere à manifestação, realiza as devidas providências sendo condição necessária o contato com o usuário manifestante fazendo a devolutiva de sua

manifestação e esclarecendo as providências tomadas. Após avaliação do ouvidor/ assistente social/gestor local, o processo é finalizado, bem como respondido e enviado às Secretarias de Saúde conforme prazos e fluxos estabelecidos. Estas manifestações são classificadas por tipo de assunto em consonância com o manual Ouvidor SUS onde estão tipificadas da seguinte forma: solicitação, reclamação, elogio, denúncia, informação e sugestão.

O sistema OuvidorSUS, regulamentado pela portaria nº 8, de 25 de maio de 2007, trata-se de um Sistema informatizado elaborado pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS e desenvolvido pelo Departamento de Informática do SUS - DATASUS. As ouvidorias registradas através deste sistema são igualmente tratadas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário. [6] O processo de acolhimento, tratamento, retorno das manifestações ao usuário e registro em sistema foi resumido conforme fluxograma apresentado na figura 1.

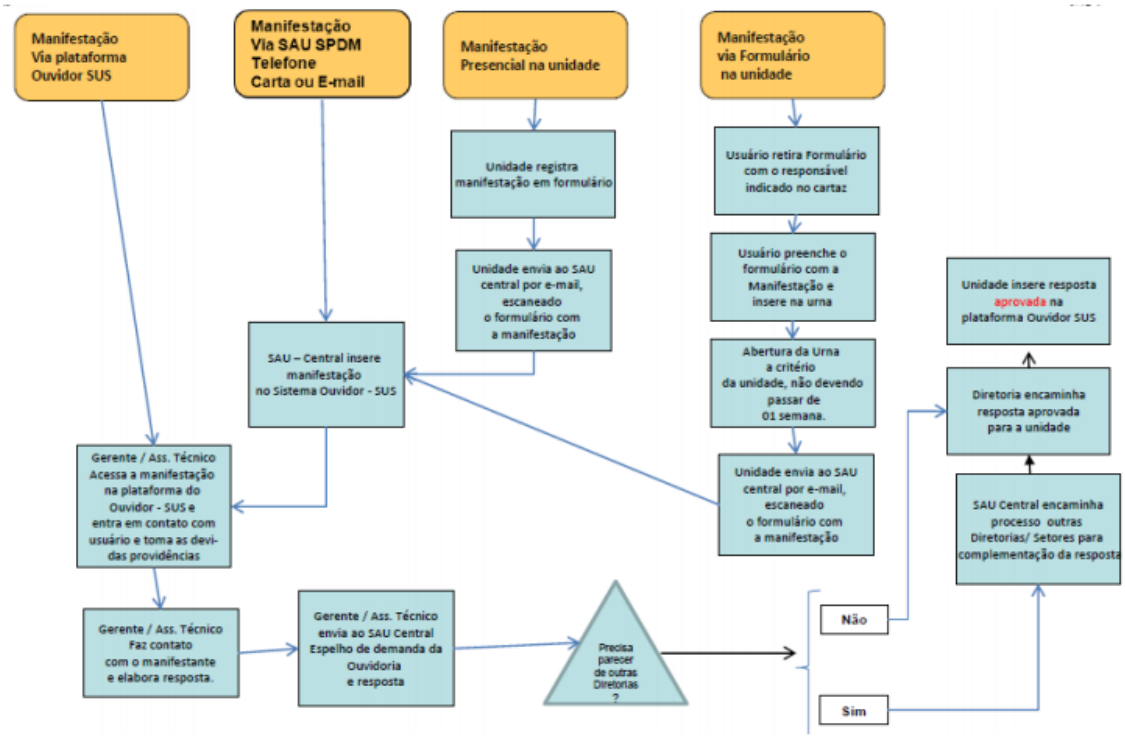

Figura 1: Fluxograma do processo de acolhimento, tratamento, retorno das manifestações ao usuário. Fonte: Diretoria de Planejamento e Informação em Saúde SPDM/PAIS

Os processos são monitorados a partir dos relatórios consolidados do banco de dados, utilizando como indicador de qualidade o percentual de resolução das queixas recebidas por qualquer meio, necessariamente com identificação do autor. Entende-se por resolução o conjunto de ações geradas por uma queixa no sentido de solucioná-la e que possa ser encaminhada ao seu autor como resposta ou esclarecimento ao problema apresentado. Depois de solucionada a demanda e informado ao usuário, os processos são avaliados pelo assistente social responsável pelo SAU, que verifica a suficiência das providências tomadas, para finalização do processo. O Assistente Social apresenta sistematicamente os resultados obtidos

aos gestores dos serviços e em relatórios mensais de prestação de contas aos municípios de São Paulo, conforme Contratos de Gestão.

Estes relatórios constam de dados consolidados das manifestações, que qualificam as manifestações como: solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias de forma sistemática e periódica para avaliação dos dados; faz ainda a identificação das necessidades e demandas sociais, tanto na dimensão coletiva quanto individual, que tem poder de transformar em suporte estratégico a tomada de decisão no campo da gestão. Os dados obtidos são discutidos com responsáveis pelos setores com os seguintes objetivos:

1. Dar conhecimento das manifestações dos usuários, estimulando a capacidade de análise e alteração de procedimentos pelos responsáveis dos setores junto a sua equipe de trabalho;

2. Elaboração de planos estratégicos para reorganizar processos de trabalho buscando o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados, considerando as questões apontadas pelos usuários;

3. Fortalecer as relações entre profissionais e usuários, a partir da devolutiva das providências tomadas junto ao usuário acerca da sua manifestação processada pelo SAU, proporcionando oportunidade ao cidadão de compreender o funcionamento do serviço e entender melhor como seus problemas individuais afetam questões de interesse coletivo.

4. Fortalecer as estratégias de gestão participativa, ampliando o processo do controle social e trazendo para dentro das decisões da gestão as avaliações, as opiniões e as ideias geradas pelos usuários dos serviços de saúde.

Na análise da resposta o setor responsável pelo SAU leva em conta se o direito do usuário foi preservado sem qualquer tipo de violação. A seguir no Gráfico 1 serão apresentados os dados coletados no período entre julho de 2016 a junho de 2017, onde foram acolhidas e processadas 9.689 manifestações dos usuários de unidades e serviços de saúde gerenciados pela OSS SPDM/PAIS através de contratos de gestão e convênios firmados com Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo, solidificando este canal como instrumento de participação popular.

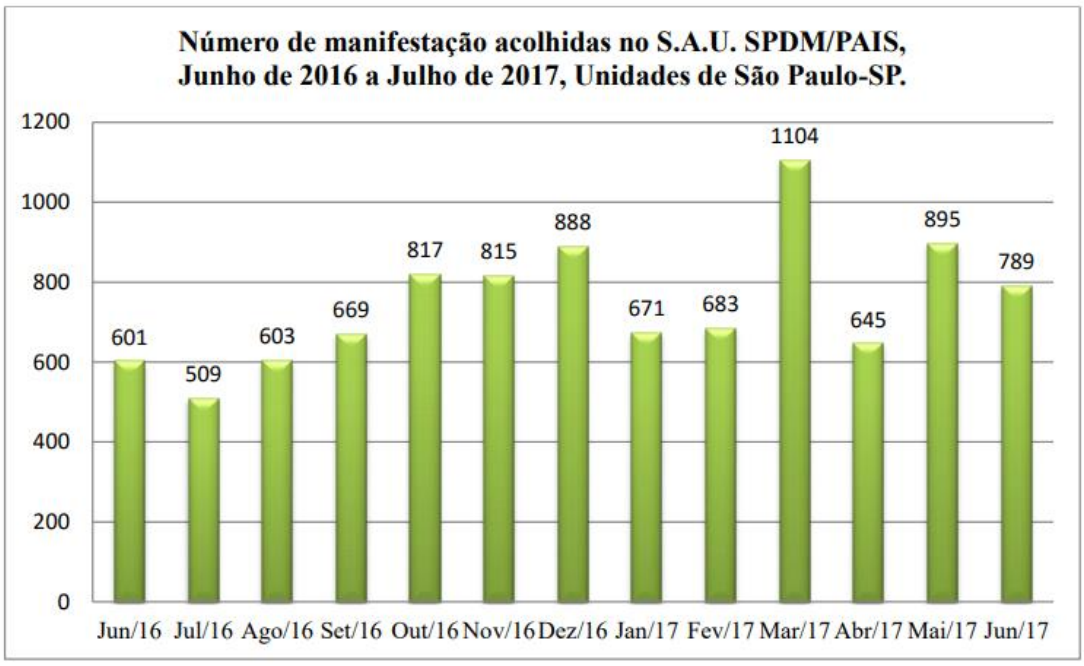

Gráfico 1. Número de manifestações acolhidas no S.A.U. SPDM/PAIS, Junho de 2016 a Julho 2017. São Paulo, 2017.

Fonte: Diretoria de Planejamento e Informação em Saúde/SPDM-PAIS, 2017.

A distribuição das manifestações dos usuários de acordo com o tipo é apresentada na tabela a seguir:

Tipo de Manifestação	***Quantidade***
Solicitação	5.495
Reclamação	2.989
Elogio	888
Denúncia	141
Informação	129
Sugestão	47
Total	***9.689***

Tabela 1 - Distribuição das manifestações dos usuários por tipo, São Paulo, Junho de 2016 a Julho de 2017.

Fonte: Diretoria de Planejamento e Informação em Saúde/SPDM-PAIS, 2017.

Ficou evidenciado que 56,71% dos usuários entraram em contato para solicitar atendimento, 30,85% para reclamar sobre o atendimento, 9,17% para elogiar a administração da Unidade ou atendimento de profissional, 1,46% para fazer uma denúncia, 1,33% para solicitar algum tipo de informação e 0,49% para sugerir melhorias para o atendimento.

A tipificação da manifestação identifica o tipo de demanda apresentada pelo usuário, podendo ser classificada em solicitação, reclamação, elogio, denúncia, informação ou sugestão. Já o conteúdo da manifestação, apurado através dos requisitos de completude do registro e desmembramento deste irá identificar o assunto e sub-assunto, por exemplo; assunto assistência farmacêutica / sub-assunto medicamento em falta. A correta tipificação da demanda é fundamental para a qualidade do registro. Essa informação é importante para o correto encaminhamento e para o tratamento da demanda, assim como para a elaboração de relatórios gerenciais fidedignos, utilizados como instrumento de gestão da Ouvidoria do SUS. [1]

Os assuntos que mais se destacaram nesta apuração, conforme as classificações preconizadas no Manual de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde foram “Assistência à Saúde”, “Assistência Farmacêutica” e “Gestão”, tendo sido os dois primeiros assuntos destaque das Solicitações e o último das Reclamações. Das solicitações feitas pelos usuários, 43,95% referem-se ao assunto “Assistência à Saúde” e 14,94% referem-se à “Assistência Farmacêutica”.

As demais solicitações feitas representam 41,11% da totalidade e estão dividas nos seguintes assuntos: produtos para saúde/correlatos, gestão, assistência odontológica, Estratégia Saúde da Família, Vigilância em Saúde, Cartão em Saúde, Alimento, Comunicação, Financeiro e Programa Nacional de DST/AIDS.

Dentre o assunto Assistência à Saúde identificou-se 2.415 solicitações referentes aos sub-assuntos distribuídos em: 57,81% solicitação de Consulta/Atendimento/Tratamento, 30,77% solicitação de exames e diagnósticos, 10,56% solicitação de Cirurgia, 0,5% solicitação de internação e 0,37% solicitação de transferência do usuário para continuidade de seu tratamento em outro estabelecimento de saúde.

Foram realizadas 821 solicitação referente ao assunto Assistência Farmacêutica, sendo que 98,20% destas solicitações o usuário se referiu ao sub-sassunto Acesso a medicamentos nas Unidades de Saúde da Atenção Básica. Quanto às reclamações feitas pelos usuários, 68,62% referem-se ao assunto “Gestão” e as demais reclamações representam 31,38% da totalidade e estão distribuídas nos seguintes assuntos, apresentados em ordem de maior incidência: Estratégia Saúde da Família, Assistência à Saúde, Assistência Farmacêutica, Assistência Odontológica, Produtos para Saúde/Correlatos, Vigilância em Saúde, Transporte, Cartão SUS, Vigilância Sanitária, Conselho de Saúde e Financeiro.

Foram realizadas 2.051 reclamações referentes ao assunto Gestão, distribuídas nos sub-assuntos: 55,78% reclamações sobre Recursos Humanos, 40,32% reclamações sobre Estabelecimento de Saúde, 1,95% reclamações sobre Recursos Materiais e 0,39% reclamações sobre os assuntos: Outros, Central de Regulação e Saúde Privada. Em relação aos elogios realizados pelos usuários, 96,%referem-se ao assunto “Gestão”, 2,% referem-se ao

assunto “Assistência Odontológica” e 2,% referem-se ao assunto “Estratégia Saúde da Família”.

Dos 852 elogios referentes ao assunto Gestão, podemos distribuí-los nos sub-assuntos conforme a seguir: 99% sobre Recursos Humanos, diretamente relacionados com a satisfação em relação ao atendimento recebido por profissional ou equipe e 1% refere-se a Estabelecimento de Saúde e Ações/Programas de Saúde.

A partir dos resultados avaliados, pode-se verificar um aumento de 11,92% na média mensal do número de manifestações realizadas entre o período correspondente ao ano de 2016 e ao período correspondente ao ano de 2017. Pode-se atribuir este aumento à ampliação do acesso aos canais de ouvidoria e da divulgação do mesmo através de cartazes, canal 156 e do incentivo à participação comunitária na gestão do serviço de saúde e de conselhos gestores.

Ficou evidenciado que mais da metade dos usuários (57%) entrou em contato para realizar uma solicitação de atendimento, esse resultado sugere a existência de rotatividade de um grupo específico de usuário no acesso ao atendimento, em detrimento de uma maioria que permanece sem acesso a esse tipo de assistência.

O resultado também aponta para o desconhecimento do usuário quanto aos fluxos de encaminhamento dentro da rede de atenção a saúde, aonde o usuário busca o canal de ouvidoria com a intenção de obter um encaminhamento para o seu tratamento/atendimento.

Em segundo lugar ficaram as reclamações, destacando-se reclamações sobre recursos humanos, evidenciando o descontentamento do usuário no atendimento prestado pelo profissional ou pela falta do profissional, especialmente do profissional médico. Esta fatia representa 21% do total das manifestações acolhidas no período e de 68% do total das reclamações. Vale ressaltar a falta do profissional médico enquanto problema nacional para cobertura das vagas em regiões periféricas, especialmente na Atenção Básica.

Em conformidade com as orientações da área de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo, a Organização Social de Saúde avalia os indicadores do SAU/Ouvidoria e encaminha ações de acordo com a incidência e prevalência das manifestações registradas pelos usuários dos serviços de Saúde.

Mensalmente o setor responsável elabora e encaminha relatórios descritivos contendo as providências e encaminhamentos adotados pelos gestores dos serviços de todas as manifestações acolhidas naquele período, subsidiando as áreas estratégicas na tomada de decisão.

A cada trimestre é realizado pela OSS um relatório com o consolidado das manifestações recebidas por serviço e por contrato de gestão, acompanhado de evidencias que comprovem ações intersetoriais encaminhadas no período, visando minimizar e/ou corrigir falhas de processo, no caso das reclamações e solicitações que foram consideradas procedentes. Estas ações são vinculadas a um Plano de Ação, que é avaliado pela Supervisão Técnica de Saúde da Secretaria Municipal de Saúde responsável pelo serviço de saúde. Os dados permitiram verificar a importância deste instrumento para desencadear nos equipamentos de saúde gerenciados pela SPDM/PAIS ações de aperfeiçoamento dos serviços. Diante disso o SAU se

legitima como um dos principais canais para a democratização das relações institucionais com a sociedade, além de se constituir como uma ferramenta indispensável ao Programa Nacional de Humanização, atuante dentro da gestão participativa e compartilhada onde seu foco estratégico é a satisfação do usuário nos serviços prestados pela instituição.

Conclusão:

Os achados deste estudo possibilitaram conhecer a percepção dos usuários em relação ao atendimento no serviço de saúde e indicam um amplo campo para atuação em melhorias do serviço e de atividades de promoção à saúde. O estudo demonstrou a importância das ferramentas de ouvidorias para a participação do usuário na gestão do serviço e reconhece o Serviço de Atendimento ao Usuário enquanto instrumento de gestão das Unidades e Serviços de Saúde Pública.

Referências:

1 MARQUES, Giselda Quintana; LIMA, Maria Alice Dias da Silva. Demandas de usuários a um serviço de pronto atendimento e seu acolhimento ao sistema de saúde. Rev. Latino-Am. Enfermagem [online]. 2007.15(1):13-19. ISSN 1518-8345. http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692007000100003.

2 Ministério da Saúde (Brasil). Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Ouvidoria Geral do SUS. Guia de Orientações Básicas para Implantação de Ouvidorias do SUS. Brasília: Ministério da Saúde; 2010 p. 42.

3 Ministério da Saúde (Brasil). Conselho Nacional de Saúde. Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde. Brasília: Ministério da Saúde; 2009 p.12.

4 Ministério da Saúde (Brasil). Secretaria-Executiva, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS Política Nacional de Humanização (PNH). Brasília: Ministério da Saúde; 2003. 20p.

5 Brasil. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal; 1988.

6 Ministério da Saúde (Brasil). Conselho Nacional de Saúde. XI Conferencia Nacional de Saúde, Brasília 15 a 19 de Dezembro de 2000: o Brasil falando como quer ser tratado: efetivando o SUS: acesso, qualidade e humanização na atenção a saúde com controle social: relatório final. Brasília: Ministério da Saúde; 2002 p. 199.

7 Ministério da Saúde (Brasil). Secretaria da Assistência a Saúde, Programa Nacional da Humanização da Assistência Hospitalar. Brasília: Ministério da Saúde; 2001 p. 60.

8 Ministério da Saúde (Brasil). Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Ouvidoria do SUS. Manual das Ouvidorias do SUS. Brasília: Ministério da Saúde; 2014 p. 182.