

MINISTÉRIO DA SAÚDE
Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa
Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS

Ouvidoria-Geral

um espaço **do SUS**

de cidadania

2ª edição

Brasília – DF
2014



© 2010 Ministério da Saúde.

Todos os direitos reservados. A coleção institucional do Ministério da Saúde pode ser acessada, na íntegra, na Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde: <www.saude.gov.br/bvs>. O conteúdo desta e de outras obras da Editora do Ministério da Saúde pode ser acessado na página: <<http://editora.saude.gov.br>>.



Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons – Atribuição – Não Comercial – Sem Derivações 4.0 Internacional. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

Tiragem: 1ª edição – 2010

2ª edição – 2014 – 5.000 exemplares

Elaboração, distribuição e informações:

MINISTÉRIO DA SAÚDE
Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa
Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS
Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Ouvidoria
SAF Sul, Trecho 2, lotes 5/6, Edifício Premium,
Torre I, 3º andar, sala 305
CEP: 70070-600 – Brasília/DF
Tel.: (61) 3315-8881
Fax.: (61) 3315-8873
Site: www.saude.gov.br/ouvidoria
E-mail: cgsno@saude.gov.br

Editora responsável:

MINISTÉRIO DA SAÚDE
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Assuntos Administrativos
Coordenação-Geral de Documentação e Informação
Coordenação de Gestão Editorial
SIA, Trecho 4, lotes 540/610
CEP: 71200-040 – Brasília/DF
Tels.: (61) 3315-7790 / 3315-7794
Fax: (61) 3233-9558
Site: <http://editora.saude.gov.br>
E-mail: editora.ms@saude.gov.br

Organização:

Andréa Bonatelli Trento
Lucas Betti de Vasconcellos
Maria Francisca Santos Abritta Moro

Equipe editorial:

Normalização: Delano de Aquino Silva
Revisão: Khamila Silva e Tatiane Souza
Capa, projeto gráfico e diagramação: Renato Carvalho

Impresso no Brasil / Printed in Brazil

Ficha Catalográfica

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS.

Ouvidoria-geral do SUS : um espaço de cidadania / Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. – 2. ed. – Brasília : Ministério da Saúde, 2014. 28 p. : il.

ISBN 978-85-334-2107-3

1. Ouvidoria do SUS. 2. Política Nacional de Ouvidorias do SUS. 3. Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS. I. Título.

CDU 614.39

Catálogo na fonte – Coordenação-Geral de Documentação e Informação – Editora MS – OS 2014/0132

Títulos para indexação:

Em inglês: Ombudsman of the Brazilian Health System (SUS/Brazil): a space of citizenship
Em espanhol: Oidoria del Sistema Único de Salud (SUS/Brasil): un espacio de ciudadanía

Sumário

Apresentação **5**

1 O Direito à Saúde e o SUS **7**

2 Cidadania, Participação e Controle Social **9**

3 A Ouvidoria-Geral do SUS e a Lei de Acesso a Informação (LAI) **11**

4 Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) **13**

5 A Ouvidoria-Geral do SUS escuta e fala com todo o Brasil **15**

6 Como acessar a Ouvidoria **19**

7 Ouvidoria Perto de Você **25**

Referências **27**

Apresentação

A Ouvidoria-Geral do SUS é a instância que escuta, acolhe, analisa e encaminha as demandas dos usuários do Sistema Único de Saúde em todo Brasil. A Ouvidoria é um mecanismo institucional de participação social, que contempla as manifestações individuais dos cidadãos e atribui transparência às ações do Ministério da Saúde.

A população deve ter conhecimento e informação sobre tais mecanismos para garantir um acesso digno à saúde e contribuir na melhoria do Sistema Único de Saúde.

Essa é a finalidade da cartilha *Ouvidoria-Geral do SUS* – Um espaço de cidadania. Aqui o cidadão terá informações sobre os objetivos, o acesso e a utilização da Ouvidoria.

Pretende-se, também, contribuir para que profissionais e gestores do SUS compartilhem conhecimento sobre a forma de atuação da Ouvidoria, ampliando ainda mais a participação da população e o processo de elaboração e de promoção de políticas públicas de saúde.

Leia e compartilhe!

1 O Direito à Saúde e o SUS

Com a aprovação da Constituição Federal de 1988, a saúde passou a ser reconhecida como um direito humano fundamental e foi atribuído ao Estado o papel de provedor dessas condições.

O artigo 196 da Constituição diz que

A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para a promoção, proteção e recuperação.

O Sistema Único de Saúde (SUS) foi criado para atender esse direito do cidadão brasileiro.

Baseado na concepção de saúde como direito de cidadania, o SUS tem como princípios doutrinários (que asseguram a identidade do SUS e seus objetivos) a Universalidade, a Integralidade e a Equidade; e tem como princípios organizativos (meios utilizados para atingir os fins determinados pelos princípios doutrinários) a Regionalização e Hierarquização, a Descentralização de comando único e a Participação Social.

O Decreto nº 7.508, de 28 de junho de 2011, ao regulamentar a Lei Orgânica da Saúde (Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990), estabelece a organização do SUS em regiões de saúde, sendo estas instituídas pelo Estado em articulação com os seus municípios. As regiões de saúde representam o espaço privilegiado da gestão compartilhada da rede de ações e serviços de saúde. Essa forma de organização tem como objetivo garantir o acesso resolutivo e de qualidade à rede de saúde, constituída por ações e serviços de atenção primária, vigilância à saúde, atenção psicossocial, urgência e emergência e atenção ambulatorial especializada e hospitalar. Assim, o processo de descentralização ocorre com responsabilização compartilhada, favorecendo a ação solidária e cooperativa entre os entes federados para reduzir as

desigualdades locorregionais, por meio da conjugação interfederativa de recursos.

O acesso universal é garantido como um dos princípios doutrinários do SUS, assegurados na Lei nº 8.080/90. Entende-se, nesse conceito, que o SUS deve ser gratuito e acessível a todos que precisem dele.

Para ser atendido pelo SUS, basta o cidadão procurar a Unidade de Saúde mais próxima a sua residência ou a Secretaria de Saúde do seu município/estado. Nesses locais ele recebe informações de como se vincular ao sistema e de como fazer o Cartão Nacional do SUS.

2 Cidadania, Participação e Controle Social

“Todo o poder emana do povo que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição” (parágrafo único do artigo 1º da Constituição Federal de 1.988).

O poder emana do povo não somente pela via da democracia representativa (escolha dos representantes políticos), mas também pela participação direta das questões públicas.

Quando se fala em Democracia e, no contexto do SUS, em cidadania enquanto direito à saúde, é preciso ver além do acesso à assistência de saúde. Esse conceito de cidadania pode ser exercido e desfrutado pelo cidadão por ações de efetivo controle das decisões da saúde pública.

A todo cidadão é garantido expressar a democracia por meio de formas concretas e diretas de participação em favor dos direitos da população. A gestão do SUS pode e deve ser realizada considerando o olhar da população.

Atendendo esta necessidade foi criado, em 9 de junho de 2003, por intermédio do Decreto nº 4.726, o Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde, que integra a Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa (SGEP) do Ministério da Saúde. Desde então tem sido um canal transformador de estímulo à participação social, de disseminação de informações em saúde, de conscientização popular e de busca do equilíbrio e mediação entre o usuário e os gestores do SUS.

O Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS (DOGES) trabalha com os estados e os municípios brasileiros para a construção de uma gestão participativa mais efetiva, respeitando o pacto federativo, priorizando os princípios e as diretrizes do SUS e constituindo-se em instrumento garantidor da democratização e da ampliação dos direitos do cidadão.

3 A Ouvidoria-Geral do SUS e a Lei de Acesso à Informação (LAI)

“Todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras” Artigo 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos.

O SUS tem como um dos seus princípios organizativos a participação social. Esse princípio foi fortalecido com a publicação da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527), sancionada pela Presidenta da República em 18 de novembro de 2011.

A LAI tem o propósito de regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas e seus dispositivos são aplicáveis aos três Poderes da União, Distrito Federal, estados e municípios.

A Lei de Acesso à Informação regulamenta o direito de acesso à informação pública previsto na Constituição Federal. No artigo 5º, inciso XXXIII do capítulo I – dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos – dispõe que:

todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Assim, a LAI estabelece requisitos mínimos para a divulgação de informações públicas e procedimentos para facilitar e agilizar seu acesso por qualquer pessoa.

4 Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é a unidade física existente em todos os órgãos e entidades do poder público, em local identificado e de fácil acesso, para atender o cidadão que deseja solicitar o acesso à informação pública.

Os SICs têm como objetivos:

- Atender e orientar o público quanto ao acesso às informações.
- Conceder o acesso imediato à informação disponível.
- Informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades.
- Protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações.

O SIC do Ministério da Saúde está disponível para atendimento ao público, que é realizado da seguinte maneira:

De forma presencial (de segunda a sexta, das 8h às 18h, sem interrupção para o almoço).

Pelo Disque-Saúde 136.

Pelo formulário eletrônico e-SIC, disponibilizado pela CGU (www.acessoainformacao.gov.br/sistema/).

5 A Ouvidoria-Geral do SUS escuta e fala com todo o Brasil

A Ouvidoria-Geral do SUS, além de ser um espaço propício ao acolhimento, ao tratamento e ao encaminhamento das manifestações da população de todo o Brasil aos gestores do SUS, atua também em uma perspectiva informativa, buscando ser um efetivo espaço de cidadania.

Acesse a
Ouvidoria-Geral do SUS
O nosso endereço é:

**SAF Sul, Trecho 2, lotes 5 e 6,
Edifício Premium, Torre I,
3º andar, sala 305**

Ela leva até você informações sobre:

- **A gestão do SUS** – para que você conheça as políticas, ações e programas do Sistema, especialmente do Ministério da Saúde, por ser a esfera a qual pertence a Ouvidoria-Geral do SUS.
- **Orientações em saúde e informações sobre doenças** – para ampliar o conhecimento sobre as formas de promoção, prevenção e recuperação da saúde. Falamos sobre assuntos relativos a conceito, tratamento, sintomas e formas de convívio com doenças já conhecidas ou não pela população.
- **Informações sobre a rede do SUS** – essas informações buscam explicar as portas de entrada corretas para cada caso no Sistema e facilitar o acesso aos serviços de saúde pelos usuários. Assim, você pode informar-se sobre como ter acesso a consultas, exames, tratamentos ou medicamentos de que precisa.

As ouvidorias informam também sobre políticas, programas, campanhas e ações estratégicas e/ou emergenciais, contribuindo com o esclarecimento das dúvidas dos cidadãos sobre assuntos de saúde de relevância social, geralmente divulgados pela mídia.

Na Ouvidoria-Geral do SUS você poderá solicitar informações, fazer denúncias, reclamações, solicitações, fazer perguntas, elogios e sugestões.

Na Ouvidoria-Geral do SUS você pode fazer:

- **Denúncia** – quando se quer indicar irregularidade ou indício de irregularidade na administração ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde. Ex.: cobrança de procedimento, negligência médica.
- **Reclamação** – quando se quer relatar insatisfação em relação às ações e/ou aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento. Ex.: demora no atendimento, excesso de fila, falta de medicamentos.
- **Solicitação** – quando se requer acesso a atendimento ou a ações e/ou serviços de saúde, ou qualquer outra informação da gestão SUS no âmbito municipal, estadual e nacional.
- **Pergunta** – quando se busca instrução, orientação, esclarecimento, ou ensinamento relacionado à Saúde. Ex.: informações sobre doenças, programas, campanhas.
- **Elogio** – quando se quer demonstrar satisfação por um serviço prestado pelo SUS. Ex.: bom atendimento.
- **Sugestões** – quando se quer propor ação considerada útil à melhoria do SUS. Ex.: melhoria no serviço de saúde, programas e ações de saúde.

PESQUISAS

Entre as ações da Ouvidoria-Geral do SUS, está a realização de pesquisas com o objetivo de conhecer a realidade e a satisfação dos usuários do SUS.

Para o cumprimento desta competência a Ouvidoria instituiu o Núcleo de Pesquisa (NUPE), que tem como atribuição a realização das pesquisas solicitadas pelo gabinete do Ministro de Estado da Saúde, pelas Secretarias do Ministério e ainda aquelas fomentadas pela própria Ouvidoria, em parceria ou não com outros órgãos.

Você pode entrar em contato com o Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS, pelo **Formulário Web** e também:

Site: www.saude.gov.br/ouvidoria

Telefone: Disque-Saúde 136 (ligação gratuita)

Endereço para correspondência:

Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS – DOGES

SAF Sul, Trecho 2, lotes 5 e 6, Edifício Premium, Torre I, 3º andar,
sala 305 CEP: 70070-600 – Brasília/DF

6 Como acessar a Ouvidoria

Você pode acessar a ouvidoria pelo telefone **Disque-Saúde – 136**; pela internet (**Formulário Web**); por carta (**Carta SUS**) e por atendimento presencial (**SIC**). A Ouvidoria também pode ir até você por meio da **Ouvidoria Itinerante**.

DISQUE-SAÚDE 136



Ouvidoria Geral do SUS
www.saude.gov.br

Ao registrar sua manifestação pelo telefone você receberá um número de protocolo e, sempre que quiser acompanhar sua manifestação, poderá ligar no **136** e informar esse número.

CARTA SUS


CARTASUS

As cartas começaram a ser enviadas em janeiro de 2012, sendo destinadas a cidadãos usuários do SUS que passaram por internação hospitalar. Além disso, também receberão a carta os cidadãos que passaram por procedimentos de alta complexidade que não necessariamente necessitam de internação.

A ação tem por objetivo reforçar o controle social e a colaboração da população na gestão comunicando, acompanhando, fiscalizando, monitorando e avaliando atendimentos realizados pelo SUS.

As perguntas podem ser respondidas por meio do cartão resposta destacável, com porte pago pelo Ministério da Saúde, bastando preenchê-lo e entregá-lo ao carteiro, agência ou caixa de coleta do correio. A Ouvidoria-Geral do SUS também disponibiliza todos os seus canais de entrada para que o cidadão responda à carta, como o telefone Disque-Saúde 136 e o *site* <www.saude.gov.br/cartasus>.

A Carta SUS é uma fonte para a melhoria dos serviços de saúde e um instrumento de fiscalização dos recursos aplicados pelo Ministério da Saúde, possibilitando maior transparência à gestão do SUS.


Carta nº _____

O Ministério da Saúde lhe envia esta carta para saber se você ou seu familiar foi bem atendido durante o tratamento e internação no hospital do Sistema Único de Saúde. Como você sabe, o atendimento foi totalmente custeado pelo SUS, com recursos pagos pelos cidadãos e que devem ser utilizados com toda atenção e respeito. É um direito de todos os brasileiros. Por isso, nosso objetivo com esta correspondência é verificar se o recurso enviado pelo Ministério da Saúde foi corretamente utilizado e saber sobre a qualidade e as condições dos serviços oferecidos na sua cidade e/ou no local onde foi realizado o atendimento.

A sua avaliação do serviço vai contribuir para melhorarmos a saúde no seu município e em todo o país. Por isso, pedimos que confira os dados da internação e responda o questionário que enviamos abaixo.

O Ministério da Saúde quer continuar apoiando a atenção e recuperação de todos que buscam o SUS. Após a internação, é importante seguir o tratamento e adotar, cada vez mais, hábitos saudáveis que vão melhorar a sua qualidade de vida. Se a pessoa atendida não pode responder por algum motivo, como impossibilidade física ou mesmo por falecimento, a carta pode ser respondida por um familiar ou pessoa mais próxima. Esse retorno é muito importante para verificarmos a qualidade do serviço prestado.

Lembre-se de que todo tratamento no SUS é gratuito. Se em algum momento houve alguma cobrança, tenha em mãos o número da carta e denuncie no Disque Saúde 136.

DADOS DO SEU ATENDIMENTO

Nome do Paciente: _____

Data de Nascimento: _____ Cartão Nacional de Saúde: _____

Hospital: _____

Município: _____ Estado: _____


Data da Internação: _____ Data da Alta: _____

Motivo da Internação: _____

VALOR TOTAL PAGO PELO SUS NO SEU ATENDIMENTO

R\$ | _____

Sempre é hora de combater a dengue.
Mantenha o lixo e a caixa d'água sempre fechados, guarde pneus e garrafas em locais cobertos.




DISQUE SAÚDE

136

Ouvidoria Central do SUS
www.saude.gov.br

Processado pelo DATASUS (FMH24N)

Destaque aqui na linha serrilhada.
Destaque aqui na linha serrilhada.
Destaque aqui na linha serrilhada.




Ministério da Saúde

CARTÃO-RESPOSTA

Código de barras - Leitura ótica	<p>Avaliação das instalações físicas do hospital</p> <p> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> </p> <p style="font-size: x-small;"> Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim </p>	<p>Instruções para preenchimento</p> <p>1. Não rasure este cartão.</p> <p>2. Preencha a avaliação com caneta esférica de tinta AZUL ou PRETA.</p> <p>3. Marcação correta: ●</p> <p>4. Destaque na linha indicada e envie pelos Correios: nas caixas de coleta, ao carteiro ou nas agências.</p>
	<p>Avaliação da equipe médica</p> <p> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> </p> <p style="font-size: x-small;"> Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim </p>	
	<p>Avaliação da equipe de enfermagem</p> <p> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> </p> <p style="font-size: x-small;"> Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim </p>	
	<p>Avaliação da maneira como foi tratado(a)</p> <p> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> </p> <p style="font-size: x-small;"> Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim </p>	
	<p>Você recomendaria o hospital para um amigo ou familiar?</p> <p> <input type="radio"/> <input type="radio"/> </p> <p style="font-size: x-small;"> Sim Não </p>	
	<p>Opcional</p> <p>Email: _____ Telefone: _____</p>	

Caso prefira, responda pelo



ou acesse o site www.saude.gov.br/cartasus

OUVIDORIA ITINERANTE



A Ouvidoria Itinerante (OI) é constituída por iniciativas que podem deslocar-se territorialmente até comunidades remotas, de difícil acesso, trazendo informações importantes para subsidiar ações do Ministério da Saúde.

A OI é um canal transformador de estímulo à participação social, disseminação de informações em saúde, conscientização popular, constituindo-se em instrumento garantidor da democratização e da ampliação dos direitos do cidadão.

Além de levar informação para populações que têm dificuldades históricas de acesso ao SUS e aos canais de participação, como o próprio Disque-Saúde 136, faz, ainda, uma escuta humanizada, qualificada e medeia com a gestão o devido encaminhamento para as demandas apresentadas.

A Ouvidoria Itinerante desempenha, portanto, um papel importantíssimo, pois congrega a comunicação e a escuta qualificada com o respeito à diversidade e à cultura desses territórios vulneráveis.

Você pode entrar em contato com a Ouvidoria Itinerante pelo:

Site: www.saude.gov.br/ouvidoria

Telefone: 136 (ligação gratuita)

Endereço para correspondência:

Ouvidoria Itinerante – OI

SAF Sul, Trecho 2, lotes 5 e 6, Edifício Premium, Torre I, 3º andar, sala 305, CEP: 70.070-600 – Brasília/DF

FORMULÁRIO WEB



Você pode acessar a Ouvidoria pela internet, por meio do **Formulário Web**, no site <www.saude.gov.br>. Quando preencher o formulário, você receberá um número e uma senha para acompanhamento via internet. Mas, caso perca esse número, poderá fazer o acompanhamento no Disque-Saúde.

Sempre que fizer uma manifestação na internet ela poderá ser:

Aceita – neste caso você receberá a confirmação do aceite por *e-mail*, caso tenha um endereço eletrônico cadastrado, e/ou acompanhará o processamento via *web*, se preferir, com o número e a senha que irá receber.

Não aceita – as manifestações somente não serão aceitas quando:

- Não tratem de assuntos relacionados à Saúde.
- Não apresentarem dados suficientes para seu processamento (mesmo tratando de assuntos relacionados à Saúde).
- O conteúdo for manifestado de forma incompreensível para seu processamento.
- Tratem de assunto constante de outra manifestação já cadastrada. Nesse caso, o conteúdo irá integrar como “um novo detalhe” a manifestação anteriormente cadastrada.

A justificativa do não aceite de qualquer manifestação é sempre informada ao cidadão por *e-mail* (caso ele cadastre um endereço eletrônico para contato) ou no espaço “Acompanhe sua Manifestação”, mediante o fornecimento de seu número e senha. Nesse caso, poderá ser realizado o registro de uma nova manifestação que atenda aos requisitos para o aceite.

As manifestações aceitas e as demandas levantadas na Ouvidoria-Geral do SUS serão analisadas e encaminhada aos órgãos, departamentos ou áreas competentes, nas esferas federal, estadual ou municipal da gestão do SUS para resposta.

Por isso, a solução de algumas demandas depende também da atuação de agentes externos à Ouvidoria que acompanharão o processo até a obtenção de uma resposta.

7 Ouvidoria Perto de Você

Por fim, é importante que todo cidadão saiba que a Ouvidoria-Geral do SUS atua na perspectiva da participação social procurando a melhoria dos serviços de saúde. Esse trabalho tem mais condições de atingir seus objetivos se a Ouvidoria estiver próxima do cidadão e da gestão do serviço. Dessa forma é possível à Ouvidoria mediar os eventuais conflitos existentes entre eles e levar ao gestor o olhar do usuário do SUS.

Por isso, a Ouvidoria-Geral do SUS apoia a implantação e a implementação de ouvidorias nos estados e nos municípios, para que este serviço esteja ao alcance de todos e para que você tenha mais facilidades para utilizá-lo.

Conheça as ouvidorias dos estados e municípios.

Procure a Secretaria de Saúde e informe-se!

Referências

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. 35. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

_____. Controladoria Geral da União. **Acesso à informação Pública: uma introdução a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Brasília/DF, 2011.

_____. Ministério da Saúde. **Ouvidoria-geral do SUS: um espaço de Cidadania** Brasília, 2010.

_____. Ministério da Saúde. **Caderno de educação popular em saúde**. Brasília, 2007.

SANTOS, Edirlei Machado dos. Gestão participativa: estratégia de consolidação do sistema único de saúde. **Semina: Ciências Biológicas e da Saúde**, Londrina, v. 30, n. 2, p. 107-112, jul./dez. 2009.

SANTOS, Livia Lima Nogueira et al. A (Res)Significação da Cidadania na Construção do Estado e da Sociedade Brasileira. **Revista baiana de saúde pública**, Salvador, v. 31, n.2, p.311-321 jul./dez. 2007.

EDITORA MS
Coordenação-Geral de Documentação e Informação/SA/SE
MINISTÉRIO DA SAÚDE
Fonte principal: Myriad Pro
Tipo de papel do miolo: couchê 90gm
Impresso por meio do contrato 28/2012
Brasília/DF, janeiro de 2014
OS 2014/0132