

MINISTÉRIO DA SAÚDE
Secretaria-Executiva
Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa

Glossário Temático Ouvidoria do SUS

Série A. Normas e Manuais Técnicos



Brasília – DF
2007

© 2007 Ministério da Saúde.

Todos os direitos reservados. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte e que não seja para venda ou qualquer fim comercial.

A responsabilidade pelos direitos autorais de textos desta obra é da área técnica.

A coleção institucional do Ministério da Saúde pode ser acessada, na íntegra, na Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde:

<http://www.saude.gov.br/bvs>

O conteúdo desta e de outras obras da Editora do Ministério da Saúde pode ser acessado na página: <http://www.saude.gov.br/editora>

Série A. Normas e Manuais Técnicos

Tiragem: 1.ª edição – 2007 – 2.000 exemplares

Elaboração, distribuição e informações:

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Secretaria-Executiva

Subsecretaria de Assuntos Administrativos

Coordenação-Geral de Documentação e Informação

Coordenação de Biblioteca

Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde

Espanlada dos Ministérios, bloco G,

Edifício Anexo, 4.º andar, sala 415-B

CEP: 70058-900, Brasília – DF

Tels.: (61) 3315-3426 / 3315-3219

Fax: (61) 3321-3731

E-mail: grupofocal@saude.gov.br

Home pages: <http://www.saude.gov.br/bvs/publicacoes>

<http://bvsms.saude.gov.br/html/pt/terminologia.html>

Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa (SGEP)

Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS (Doges)

SEPN 511, Bloco C, Ed. Bittar IV – 1.º subsolo

CEP 70750-543, Brasília – DF

Tel.: (61) 3448-8900

Fax: (61) 3448-8923

Disque Saúde: 0800-61-1997

E-mail: ouvidoria@saude.gov.br

Home page: <http://www.saude.gov.br/ouvidoria>

Coordenação geral do Projeto BVS MS:

Márcia Helena G. Rollemberg

Coordenação executiva:

Eliane Pereira dos Santos

Líderes do Projeto de Terminologia da Saúde:

Ana Karla Souza de Oliveira

Rogério da Silva Pacheco

Corpo técnico:

Alessandra Aparecida Cruz Moura (Doges)

Amarilis Maria Muscari Riani Costa (Doges)

Carlos Saraiva e Saraiva (Doges)

Débora Homem de Mello Nogueira (Doges)

Janice Araújo Macedo (Doges)

Juliana Oliveira Brito (Doges)

Luciana de Aguiar Albano e Souza (Doges)

Marcelle Couto Valente (Doges)

Munira Simão Aiex (Doges)

Musa Denaise de Sousa Morais de Melo (Doges)

Paula Lopes Santana (colaboradora)

Rodrigo Giacomitti (Doges)

Rodrigo Gonçalves (colaborador)

Tânia Lustosa (Doges)

Redação final:

Amarilis Maria Muscari Riani Costa (Doges)

Débora Homem de Mello Nogueira (Doges)

Janice Araújo Macedo (Doges)

Luciana de Aguiar Albano e Souza (Doges)

Rodrigo Giacomitti (Doges)

Consultoria e assistência:

Ana Karla Souza de Oliveira – bibliotecária

Rogério da Silva Pacheco – terminologista

Concepção do projeto editorial:

Danielle Paes Gouveia

Márcia Luíza Albertini

Rogério da Silva Pacheco

Preparação do original e revisão:

Rogério da Silva Pacheco

Impresso no Brasil / Printed in Brazil

Ficha Catalográfica

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa.

Glossário temático : ouvidoria do SUS / Ministério da Saúde, Secretaria-Executiva, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa.

– Brasília : Editora do Ministério da Saúde, 2007.

48 p. – (Série A. Normas e Manuais Técnicos)

ISBN 978-85-334-1317-7

1. Ouvidoria da saúde. 2. Terminologia. 3. Disseminação da informação. I. Título. II. Série.

NLM W 76

Catálogo na fonte – Coordenação-Geral de Documentação e Informação – Editora MS – OS 2007/0001

Títulos para indexação:

Em inglês: Thematic Glossary: SUS Ombudsman

Em espanhol: Glosario Temático: Ombudsman del SUS

EDITORA MS

Documentação e Informação

SLA, trecho 4, lotes 540 / 610

CEP: 71200-040, Brasília – DF

Tels.: (61) 3233-1774 / 3233-2020

Fax: (61) 3233-9558

E-mail: editora.ms@saude.gov.br

Home page: www.saude.gov.br/editora

Equipe editorial:

Normalização: Vanessa Kelly

Revisão: Maria Amélia N. de Souza e Vânia Lucas

Diagramação: Marcus Monici

Sumário

Apresentação	5
Explicações prévias	7
Conhecendo o Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde	9
Como usar este glossário	11
Glossário	13
Referências bibliográficas	43

Apresentação

O conhecimento gerado pelas áreas técnicas e entidades vinculadas ao Ministério da Saúde (MS) surge da confluência dos saberes de diversos domínios: biologia, economia, enfermagem, engenharia, estatística, farmacologia, informática, medicina, nutrição, psicologia, química, sociologia, entre muitas outras, e que se fundem à prática de gestão do sistema público de saúde, o Sistema Único de Saúde (SUS).

Identificar, relacionar, padronizar, gerir e oferecer acesso a esse conhecimento são um dos desafios atuais da Ciência da Informação, em que se discutem aspectos da democratização do acesso à informação, da criação de repositórios públicos de conhecimento e do desenvolvimento de tecnologias que permitam a recuperação da informação suplantando a lógica da sintaxe e atingindo a lógica da semântica. Para esse último tópico, é preciso desenvolver metodologias que garantam o tratamento terminológico das áreas de conhecimento.

No que diz respeito à gestão da informação em saúde, o Projeto de Terminologia da Saúde, uma iniciativa da Coordenação-Geral de Documentação e Informação (CGDI/SAA/SE/MS), atua no desenvolvimento dos principais instrumentos que possibilitarão o alinhamento da produção literária, documental e normativa da esfera federal do SUS com as premissas da Ciência da Informação. São eles: o tesouro, o siglário e os glossários temáticos, que constituem o Glossário do Ministério da Saúde.

A partir dessa expectativa, a série Glossário Temático tem a finalidade de normalizar, representar e divulgar a terminologia

especializada, utilizada no saber técnico e no saber tecnológico e no saber científico das diversas áreas técnicas que, em parceria com a CGDI, envolvem-se também na elaboração dessas publicações.

Logo, na medida em que esses glossários temáticos vão se consolidando, pretende-se ter um vocabulário institucional próprio, preciso e consensual que permitirá aos gestores, profissionais da saúde e cidadãos um entendimento mais eficaz e uma comunicação objetiva e sem ambigüidades, favorecendo o desempenho das ações institucionais e a compreensão sobre a gestão do Sistema Único de Saúde.

Coordenação-Geral de Documentação e Informação

Explicações prévias

Elaborado conjuntamente pelas equipes do Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (Doges) e do Projeto de Terminologia da Saúde, este Glossário Temático: Ouvidoria do SUS reúne os principais vocábulos utilizados na linguagem do campo de atuação dessa área técnica. Nesse conjunto, dado o enfoque, poderão não ser citados aqueles vocábulos com significados facilmente encontrados nos dicionários de língua portuguesa, haja vista que já são consenso e independem do Ministério da Saúde (MS).

Estão entre os objetivos deste Glossário: identificar os termos próprios da área técnica; fornecer referências para a compreensão de termos e conceitos; proporcionar a exatidão conceitual e definir a atuação de cada termo em seus diferentes contextos institucionais; eliminar ambigüidades, por meio da normalização terminológica, para facilitar a comunicação interna; contribuir para a tradução especializada; permitir a elaboração da linguagem documentária do Tesouro do Ministério da Saúde; organizar e divulgar informações técnicas, organizacionais e profissionais; e se constituir em um instrumento para representação e transmissão do conhecimento especializado na área de Ouvidoria do SUS.

Os termos, as definições e as siglas relacionados aqui foram extraídos de cartilhas técnicas, manuais, relatórios, periódicos, aplicativos e legislações produzidos pelo MS, bem como do falar organizacional propriamente dito. Apenas nos casos em que não existiam ocorrências nessa literatura, foram utilizadas publicações externas. Na ausência destas referências ou de qualquer outra

ocorrência escrita, coube ao corpo técnico do Doges propor a grafia do termo constatado e a sua significação à equipe do Projeto, desde que não contrariasse a legislação federal vigente. Da mesma forma, todos os 144 verbetes com suas definições e siglas foram examinados e/ou adequados, bem como validados por esse Departamento.

Essa iniciativa não se encerra com essa edição, pois dada a crescente atuação do Doges em relação às Ouvidorias do SUS em cada esfera de governo, periodicamente, haverá a revisão e a identificação de termos para novas inclusões e atualizações, a fim de se poder constatar e descrever o maior número possível de vocábulos e usos institucionais dessa linguagem especializada. Quaisquer sugestões de inclusão, alteração e exclusão, por parte dos leitores e usuários dessa publicação, são bem-vindas e podem ser feitas no sítio da Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde (<http://www.saude.gov.br/bvs>) ou pelo correio eletrônico: grupofocal@saude.gov.br.

Conhecendo o Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde

O Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (Doges) é um canal de articulação entre o cidadão, que exerce o seu papel no controle social, e a gestão pública de saúde com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

O Doges, criado por meio do Decreto n.º 4.726, em 9 de junho de 2003, compõe a estrutura do Ministério da Saúde e integra a Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. A principal competência desse Departamento é propiciar espaços de discussão para a construção, de forma pactuada, de diretrizes para a Política Nacional de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde e trabalhar na implantação do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS.

Entre as atribuições mais importantes do Doges estão: disseminar informações de saúde, receber solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões encaminhadas pelos cidadãos e levá-los ao conhecimento dos órgãos competentes.

Assim, o Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS acompanha as novas tendências em nosso país, buscando cada vez mais uma melhoria da qualidade no atendimento e prezando pela otimização dos serviços prestados no âmbito da saúde pública. Nesse processo, a Ouvidoria do SUS é importante para que o cidadão, não apenas seja ouvido, mas, principalmente, para que tenha o resgate de sua cidadania.

Como usar este glossário

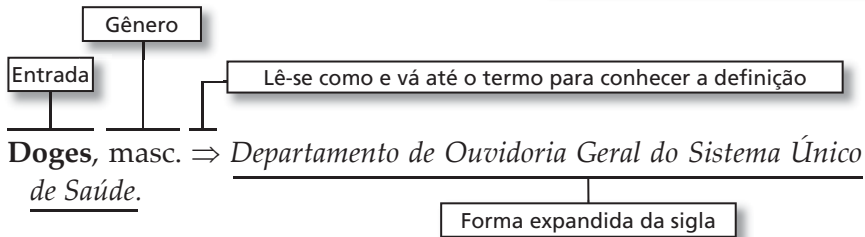
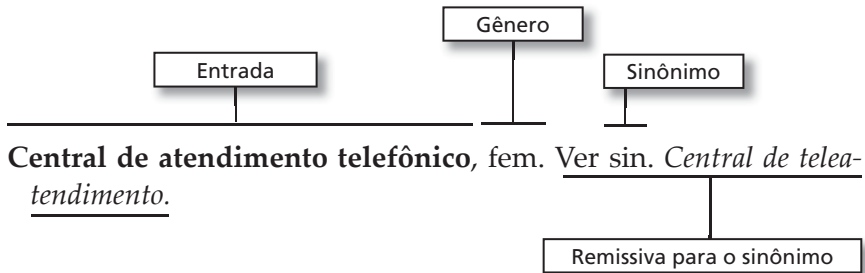
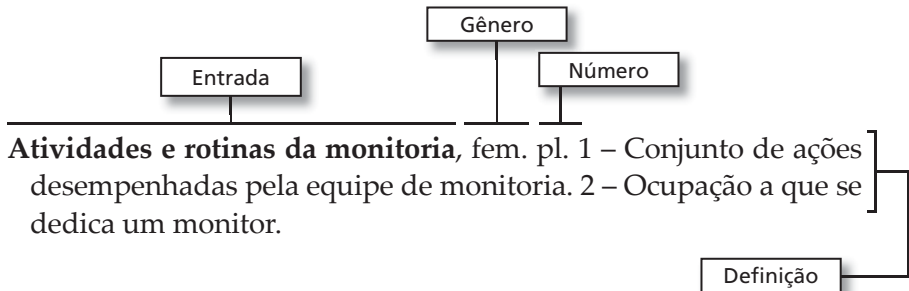
Os verbetes estão organizados em ordem alfabética e estruturados de acordo com o seguinte padrão:

ENTRADA + GÊNERO ± NÚMERO ± SINÔNIMO + DEFINIÇÃO

ou ⇒ ± REMISSIVA DA DEFINIÇÃO ± NOTA ± REMISSIVA DA NOTA

A ENTRADA representa a unidade lingüística que possui o conteúdo semântico da expressão terminológica na linguagem de especialidade. É o termo propriamente dito, o termo principal ou, eventualmente, um termo remissivo. O GÊNERO indica se o termo da língua descrita, conforme o caso, é feminino [**fem.**] e/ou masculino [**masc.**]. O SINÔNIMO [**sin.**] indica que o termo é equivalente a outro quanto ao significado. O NÚMERO [**pl.**] figurará apenas quando o termo for utilizado sempre no plural. A DEFINIÇÃO estabelece o sistema de distinções recíprocas que servem para descrever conceitos pertinentes aos termos. A SETA [=] significa “lê-se como” e “vá ao termo para conhecer a definição” e indica a forma lingüística expandida, equivalente à sigla. A REMISSIVA [**ver**], tanto da definição quanto da nota, esclarece sobre a relação de complementaridade entre termos. Os termos remissivos se relacionam de maneiras diversas, dependendo da contigüidade de sentido, podendo ser termos sinônimos, termos hiperônimos e termos conexos. Nesse glossário, as remissões não são nomeadas como hiperônimos, hipônimos e conceitos conexos. A NOTA [**nota**] provê informação adicional: comentário prático, lingüístico ou enciclopédico, a fim de complementar a conceituação.

Exemplos de verbetes:



acompanhamento de demanda
agenda do operador agenda do
teleatendente análise de demanda
anônimo assunto atendimento
0800 atendimento à carta sus, at-
endimento eletrônico atendimento
global atendimento humano at-
endimento pessoal atendimento a
atividades e rotinas da monitoria
banco de informações técnicas em
saúde bits cabine de teleatendente
caixa de sugestão capacitação
de equipe capacitação de teleat-
endente capacitação introdutória
para teleatendentes carta sus car-
ta-resposta cartão-resposta centra-
de atendimento telefônico centra-
de teleatendimento centro na-
cional de promoção da qualidade

Glossário

acompanhamento de demanda agenda do operador agenda do teleatendente análise de demanda anônimo assunto atendimento 0800 atendimento à carta sus, atendimento eletrônico atendimento global atendimento humanizado a atividades e rotinas da monitoria banco de informações técnicas em saúde bits cabine de teleatendente caixa de sugestão capacitação de equipe capacitação de teleatendente capacitação introdutória para teleatendente cartão-resposta central de atendimento telefônico central de teleatendimento centro nacional de promoção da qualidade e proteção ao usuário do sus cidadão cl classificador de demanda colaborador condução da ligação com o usuário cna código de atendimento cna código de atendimento eletrônico dac win-32 data de análise da demanda data de entrada da demanda ddy, demanda demanda arquivada demanda concluída demanda em análise demanda encaminhada demanda fechada demanda reencaminhada departamento de ouvidoria geral do sistema único de saúde diário de bordo direito do usuário do sus discagem direta gratuita disque medicamento disque pare de fumar disque saúde disque saúde mulher disseminação de informações de saúde e-mail e-mail resposta encaminhamento encaminhamento principal encaminhamento secundário equipamento da telefonia escalonamento estação de trabalho de monitor estação de trabalho do operador estação de trabalho



Acompanhamento de demanda, masc. Ação de contatar os demandantes e os demandados a fim de buscar informações precisas e agilidade na resolução das demandas, além de estabelecer um fluxo de cobrança para as demandas não respondidas.

Agenda do operador, fem. Ver sin. *Agenda do teleatendente*.

Agenda do teleatendente, fem. Sin. *Agenda do operador*. Instrumento para registro das metas e planejamento diário dos teleatendentes.

Análise de demanda, fem. Processo de leitura e tratamento da demanda. Nota: nesse momento a demanda deverá ser classificada, subclassificada e receber tratamento de priorização, que estará atrelado a prazos pré-definidos para sua resolução, e ação que determinará o que deverá ser feito com cada demanda.

Anônimo, masc. Demandante que não se identifica.

Assunto, masc. Teor da manifestação do demandante. Ver *Subassunto 1.º nível*; *Subassunto 2.º nível*.

Atendimento, masc. Maneira como é dada atenção a uma demanda que chega ao Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (Doges). Notas: i) É toda mensagem ou manifestação recebida por meio telefônico, eletrônico, por correspondência ou pessoalmente. ii) Toda vez que o demandante fizer uma nova opção no menu da unidade de resposta audível (URA) e obtiver uma informação será computado um atendimento.

Atendimento 0800, masc. Sin. *Prefixo 0800*. Serviço de atendimento telefônico por discagem direta gratuita (DDG). Ver *Discagem direta gratuita*. Notas: i) Esse prefixo foi estipulado pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) como identificador de terminal telefônico que possibilita receber ligações gratuitas. ii) É também utilizado pela Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde para identificar o Disque Saúde (0800 61 1997). Ver *Telea-tendimento*.

Atendimento à carta SUS, masc. Ver sin. *Carta SUS*.

Atendimento eletrônico, masc. Atendimento pela unidade de resposta audível (URA). Ver *Unidade de resposta audível*. Nota: toda mensagem gravada do fluxo de voz que for selecionada pelo demandante será contabilizada pelo sistema como um atendimento, ainda que ele não escute toda a mensagem.

Atendimento global, masc. Ato de um teleatendente atender a qualquer demanda proveniente do 0800 611997.

Atendimento humano, masc. Atendimento prestado pelo teleatendente da central de teleatendimento ao demandante.

Atendimento pessoal, masc. Atendimento prestado ao cidadão, realizado em instalações próprias de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS), por técnico especializado, para o registro de manifestação em relação ao Sistema Único de Saúde.

Atividades e rotinas da monitoria, fem. pl. 1 – Conjunto de ações desempenhadas pela equipe de monitoria. 2 – Ocupação a que se dedica um monitor.

acompanhamento de demanda agenda do operador agenda do teleatendente análise de demanda anônimo assunto atendimento 0800 atendimento à carta sus, atendimen
mento a atividades e rotinas da monitoria banco de informações técnicas em saúde bits cabine de teleatendente caixa de sugestão capacitação de equipe capacitação de
cartão-resposta central de atendimento telefônico central de teleatendimento centro nacional de promoção da qualidade e proteção ao usuário do sus cidadão cl classifica
cia eletrônica dac win-32 data de análise da demanda data de entrada da demanda ddy, demanda demanda arquivada demanda concluída demanda em análise demanda
departamento de enfermagem departamento de enfermagem departamento de enfermagem departamento de enfermagem departamento de enfermagem departamento de
e-mail e-mail resposta encaminhamento encaminhamento principal encaminhamento secundário equipamento da telefonia escalonamento estação de trabalho de mon
eletrônica atendimento global atendimento fun
atendimento capacitação introdutória para teleaten
colaborador condução da ligação co
caminhada demanda fechada demanda reencami
que saúde que saúde mulher disseminação de
estação de trabalho do operador estação de trab

B

Banco de informações técnicas em saúde, masc. Sin. *Bits*.
Conjunto de informações organizadas e armazenadas em um sistema de informação para ser utilizado pelos teleatendentes durante o atendimento.

Bits, masc. ⇒ *Banco de informações técnicas em saúde*.

Cabine de teleatendente análise de demanda anônimo assunto atendimento 0800 atendimento à carta sus, atendimento eletrônico atendimento global atendimento humano atendimento pessoal atendimento a atividades técnicas em saúde bits cabine de teleatendente caixa de sugestão capacitação de equipe capacitação de teleatendente capacitação introdutória para teleatendentes carta sus carta-resposta cartão-resposta central de atendimento nacional de promoção da qualidade de atendimento ao usuário do sus cidadão cl classificação de demanda colaborador condução da ligação consulente controle social correspondência eletrônica dac win-32 data de análise da demanda demanda arquivada demanda com demanda em análise demanda encaminhada demanda fechada demanda reencaminhada demandante denúncia departamento de ouvidoria geral do sistema único de saúde diário de bordo mutua disque medicamento disque saúde disque saúde mulher disseminação de informação doc control doges elogio e-mail e-mail resposta encaminhamento encaminhamento principal encaminhamento armazenamento estação de trabalho do operador estação de trabalho do teleatendente feedback forma de entrada de demanda fórum de ouvidorias do sus gestão participativa informação interessado lg

Cabine de teleatendente, fem. Ver sin. *Estação de trabalho do teleatendente*.

Caixa de sugestão, fem. Meio para recebimento e armazenamento de manifestação do cidadão relativa ao Sistema Único de Saúde.

Capacitação de equipe, fem. Processo de educação continuada para os trabalhadores de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde.

Capacitação de teleatendente, fem. Ver *Capacitação introdutória para teleatendentes*.

Capacitação introdutória para teleatendentes, fem. Ver *Capacitação de teleatendente*. Treinamento em um conjunto de ensinamentos básicos necessários à função de teleatendente.

Carta SUS, fem. Comunicação impressa enviada a uma parcela dos usuários, que foram internados pelo Sistema Único de Saúde (SUS), para confirmação ao Ministério da Saúde dos procedimentos realizados, tendo em vista o controle social e a avaliação dos serviços prestados. Nota: essa comunicação possui um cartão-resposta destacável. Ver *Cartão-resposta*; *Serviço de Atendimento ao Cidadão / Usuário do Sistema Único de Saúde*; *Sistema de Cartas ao Usuário do Sistema Único de Saúde*.

Carta-resposta, fem. Documento encaminhado ao demandante ou a usuário do Sistema Único de Saúde (SUS) com a finalidade de fazê-lo sabedor das informações prestadas pelos órgãos competentes e das providências tomadas em relação às suas demandas. Ver *E-mail resposta*.

Cartão-resposta, masc. Impresso próprio para retorno de informações, no qual há uma pesquisa de satisfação dos serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde (SUS), em que o demandante ou usuário manifesta opinião. Nota: compõe a Carta SUS e tem por finalidade, a partir da percepção do usuário, aferir a qualidade e avaliar o atendimento e os serviços prestados pelo SUS; , bem como fiscalizar, controlar e racionalizar os custos e os recursos públicos utilizados. Ver *Carta SUS*.

Central de atendimento telefônico, fem. Ver sin. *Central de teleatendimento*.

Central de teleatendimento, fem. Sin. *Central de atendimento telefônico; Parque de teleatendimento*. Local que integra informação sistematizada e profissionais para o atendimento ao demandante. Nota: a central de teleatendimento do Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (Doges) atende pelo DDG 0800 61 1997. Ver *Discagem direta gratuita*.

Centro Nacional de Promoção da Qualidade e Proteção ao Usuário do SUS, masc. Sin. *Pró-Saúde*. Órgão que coordenou a execução inicial da Política Nacional de Ouvidorias do SUS, com a intenção de integrar as três esferas de governo em benefício do usuário do Sistema Único de Saúde (SUS). Nota: esse órgão foi extinto. Ver *Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde*.

Cidadão, masc. Qualquer pessoa que usufrui, direta ou indiretamente, os serviços da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS). Ver *Disseminação de informação*.

CL, fem. ⇒ *Condução da ligação*.

Classificação de demanda, fem. Ato de categorizar demanda em denúncia, reclamação, elogio, sugestão, informação ou solicitação.

Colaborador, masc. Pessoa que trabalha no Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (Doges).

Condução da ligação, fem. Sin. CL. Maneira como o teleatendente conduz a ligação durante um atendimento humano. Nota: a condução da ligação segue um roteiro-padrão de atendimento. Ver *Mapa; Roteiro-padrão de atendimento*.

Consulente, fem. ou masc. Pessoa que consulta, por meio escrito ou verbalmente, os serviços oferecidos pela ouvidoria para obter informações. Ver *Demandante; Interessado*.

Controle social, masc. Participação de cidadãos e entidades na atuação do Sistema Único de Saúde (SUS). Notas: i) O controle social visa ao benefício social e deve ser permanente para a efetivação do Estado democrático. ii) No SUS, a lei que regulamenta e organiza o controle social é a Lei n.º 8.142, de 28 de dezembro de 1990.

Correspondência eletrônica, fem. Sin. *E-mail*. Mensagem escrita em meio eletrônico e recebida por computador conectado à internet, no Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (Doges), podendo conter manifestações relativas ao Sistema Único de Saúde (SUS). Nota: essa correspondência é tratada de acordo com sua temática.

acompanhamento de demanda agenda do operador agenda do teleatendente análise de demanda anônimo assunto atendimento 0800 atendimento à carta sus, atendim... eletrônico atena... to global atendimento fun...
mento a atividades e rotinas da monitoria banco de informações técnicas em saúde bits cabine de teleatendente caixa de sugestão capacitação de equipe capacitação de...
cartão-resposta central de atendimento telefônico central de teleatendimento centro nacional de promoção da qualidade e proteção ao usuário do sus cidadão cl classifica...
cia eletrônica dac win-32 data de análise da demanda data de entrada da demanda ddg, demanda demanda arquivada demanda concluída demanda em análise demanda...
departamento de ouvidoria geral do sistema único de saúde diário de bordo direito do usuário do sus discagem direta gratuita disque pare de fumar...
e-mail e-mail resposta encaminhamento encaminhamento principal encaminhamento secundário equipamento da telefonia escalonamento estação de trabalho de mon...
estação de trabalho do operador estação de trabalho de mon...

Dac Win-32, masc. Aplicativo que distribui automaticamente as chamadas telefônicas recebidas. Nota: *software* de supervisão, agregado à linha de centrais telefônicas digitais MDX, que proporciona os recursos necessários para racionalizar e otimizar a operação dos sistemas de atendimento telefônico.

Data de análise da demanda, fem. Indicação do dia, mês e ano em que a demanda é inserida no sistema OuvidorSUS e tratada pelo técnico da ouvidoria.

Data de entrada da demanda, fem. Indicação do dia, mês e ano em que a demanda foi recebida no Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (Doges). Nota: é um procedimento administrativo.

DDG, masc. ⇒ *Discagem direta gratuita*.

Demanda, fem. Toda e qualquer manifestação do demandante.

Demanda arquivada, fem. Demanda que, por resolução ou insuficiência de dados, foi enviada ao arquivo do sistema Ouvidor-SUS. Ver *Status da demanda*.

Demanda concluída, fem. Demanda que foi analisada e respondida pelo órgão competente ao Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (Doges). Ver *Status da demanda*.

Demanda em análise, fem. Demanda que está em fase de análise e tratamento por parte do órgão competente. Ver *Status da demanda*.

Demanda encaminhada, fem. Demanda que foi devidamente analisada pelo técnico de ouvidoria e encaminhada ao órgão competente. Ver *Status da demanda*.

Demanda fechada, fem. Demanda que foi analisada e respondida satisfatoriamente pelo órgão competente ao Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (Doges). Ver *Status da demanda*.

Demanda reencaminhada, fem. Demanda que foi enviada novamente pelo Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (Doges) ao órgão competente. Nota: procedimento adotado quando a resposta do órgão competente não é considerada satisfatória no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Ver *Status da demanda*.

Demandante, fem. ou masc. Pessoa que se manifesta, por meio escrito ou verbalmente, à ouvidoria. Ver *Consulente; Interessado*.

Denúncia, fem. Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde.

Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde, masc. Sin. *Doges*. Órgão do Ministério da Saúde, que tem como atribuições principais propor, coordenar e implementar a Política Nacional de Ouvidoria em Saúde, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), buscando integrar e estimular práticas que ampliem o acesso dos usuários ao processo de avaliação do SUS. Nota: o Doges foi criado por meio do Decreto n.º 4.726, de 9 de junho de 2003, e está subordinado à Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Ver *Centro Nacional de Promoção da Qualidade e Proteção ao Usuário do SUS*.

Diário de bordo, masc. Documento de uso coletivo no qual se registra os acontecimentos mais importantes do dia na central de teleatendimento. Nota: a monitoria e a supervisão da central de teleatendimento elaboram, cada uma, seu diário.

Direito do usuário do SUS, masc. Benefício legal facultado ao indivíduo que usufrui as ações e os serviços do Sistema Único de Saúde (SUS).

Discagem direta gratuita, masc. Sin. *DDG*. Serviço telefônico, que utiliza o prefixo 0800, cuja ligação não tem custo para o chamador. Notas: i) O custo do serviço é feito à instituição que disponibiliza o serviço. ii) O Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (Doges) adota essa modalidade de serviço de telefonia para proporcionar acesso à sua Central de Teleatendimento. Ver *Central de teleatendimento*.

Disque Medicamento, masc. Serviço de atendimento telefônico por ligação gratuita para consulta de preço máximo de venda de medicamentos nas farmácias e drogarias privadas. Notas: i) Esse serviço foi unificado ao Disque Saúde (0800 61 1997) e é disponibilizado como uma opção do menu principal da unidade de resposta audível (URA). ii) Esse serviço é oferecido em parceria com a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). iii) O antigo número telefônico, 0800 6440644, é utilizado atualmente para o serviço de acompanhamento de protocolo da Anvisa.

Disque Pare de Fumar, masc. Serviço de atendimento telefônico por ligação gratuita que oferece informações gerais sobre tabagismo, drogas e câncer. Nota: a partir de abril de 2006, esse serviço foi unificado ao Disque Saúde (0800 61 1997) como uma das opções do menu principal da unidade de resposta audível (URA).

Disque Saúde, masc. Serviço de atendimento telefônico por ligação gratuita que registra sugestões, denúncias e reclamações ao Ministério da Saúde e oferece informações gerais sobre ações e políticas do Ministério da Saúde, doenças e orientações de saúde, preço máximo de medicamentos nas farmácias privadas e sobre como parar de fumar. Nota: o número do Disque Saúde é 0800 61 1997.

Disque Saúde Mulher, masc. Serviço de atendimento telefônico por ligação gratuita que oferece orientações gerais sobre os cuidados e a atenção à saúde da mulher. Nota: a partir de abril de 2006, esse serviço foi unificado ao Disque Saúde (0800 61 1997) como uma das opções do menu principal da unidade de resposta audível (URA).

Disseminação de informação, fem. Ato de fornecer informações ao demandante. Nota: rotina da central de teleatendimento. Ver *Informação*.

Doc Control, masc. Aplicativo em que foram registrados todos os documentos que entram no Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (Doges) Notas: i) Esse sistema foi desativado e suas informações foram agregadas ao OuvidorSUS. ii) Era utilizado apenas no âmbito do Doges. Ver *OuvidorSUS*.

Doges, masc. ⇒ *Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde*.

acompanhamento de demanda agenda do operador agenda do teleatendente análise de demanda anônimo assunto atendimento 0800 atendimento à carta sus, atendimento eletrônico atendimento global atendimento fun
mento a atividades e rotinas da monitoria banco de informações técnicas em saúde bits cabine de teleatendente caixa de sugestão capacitação de equipe capacitação de teleatendente capacitação introdutória para teleaten
cartão-resposta central de atendimento telefônico central de teleatendimento centro nacional de promoção da qualidade e proteção ao usuário do sus cidadão cl classificação de demanda da colaborador condução da ligação co
cia eletrônica dac win-32 data de análise da demanda data de entrada da demanda ddt, demanda demanda arquivada demanda concluída demanda em análise demanda encaminhada demanda fechada demanda reencami
departamento de ouvidoria geral do sistema único de saúde diário de bordo direito do usuário do sus discagem direta gratuita disque medicamento disque pare de fumar saúde disque saúde mulher disseminação de
e-mail e-mail resposta encaminhamento encaminhamento principal encaminhamento secundário equipamento da telefonia escalonamento estação de trabalho de monitorização estação de trabalho do operador estação de trabalho

E

Elogio, masc. Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

E-mail, masc. Ver sin. *Correspondência eletrônica*.

E-mail resposta, masc. Correspondência eletrônica encaminhada ao demandante ou ao usuário do Sistema Único de Saúde com a finalidade de fazê-lo sabedor das informações prestadas pelos órgãos competentes e das providências tomadas em relação às suas demandas. Ver *Carta-resposta*.

Encaminhamento, masc. 1 – Ato de enviar a demanda aos órgãos competentes para análise e providências. 2 – Ato de fornecer informações sobre funcionamento, endereço e telefone de serviços que atendem à necessidade do demandante. Nota: esse fornecimento de informações é uma rotina na central de teleatendimento.

Encaminhamento principal, masc. Ato de enviar a demanda ao principal órgão responsável por sua resolução. Ver *Encaminhamento secundário*.

Encaminhamento secundário, masc. Ato de enviar concomitantemente a demanda a um segundo órgão para conhecimento e/ou providências. Ver *Encaminhamento principal*.

Equipamento da telefonia, masc. Conjunto de instrumentos e instalações de telefonia. Nota: esse equipamento normalmente compreende: fone de ouvido e base telefônica

Escalonamento, masc. Sin. *Prazo para resposta*. Prazo proposto pelo Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (Doges) ao órgão competente para a resposta da demanda. Nota: esse prazo é estipulado de acordo com a prioridade de atendimento, que pode ser classificada como: baixo (90 dias), médio (60 dias), alto (30 dias), urgente (15 dias).

Estação de trabalho de monitor, fem. Sin. *Cabine de monitor*. Local de trabalho do monitor. Nota: é normalmente composto por computador (com programas específicos para o monitoramento), telefone e fone de ouvido.

Estação de trabalho do operador, fem. Ver sin. *Estação de trabalho do teleatendente*.

Estação de trabalho do teleatendente, fem. Sin. *Cabine de teleatendente*; *Estação de trabalho de operador*. Local de trabalho do teleatendente composto por computador, fone de ouvido e uma base telefônica.

acompanhamento de demanda agenda do operador agenda do teleatendente análise de demanda anônimo assunto atendimento 0800 atendimento à carta sus, atendimento eletrônico atendimento global atendimento furo
mento a atividades e rotinas da monitoria banco de informações técnicas em saúde bits cabine de teleatendente caixa de sugestão capacitação de equipe capacitação de teleatendente capacitação introdutória para teleaten
cartão-resposta central de atendimento telefônico central de teleatendimento centro nacional de promoção da qualidade e proteção ao usuário do sus cidadão cl classificação de demanda colaborador condução da ligação co
cia eletrônica dac win-32 data de análise da demanda data de entrada da demanda ddt, demanda demanda arquivada demanda concluída demanda em análise demanda encaminhada demanda fechada demanda reencami
departamento de ouvidoria geral do sistema único de saúde diário de bordo direito do usuário do sus discagem direta gratuita disque medicamento disque pare de fumar disque saúde disque saúde mulher disseminação de de
e-mail e-mail resposta encaminhamento encaminhamento principal encaminhamento secundário equipamento da telefonia escalonamento estação de trabalho de monitorização estação de trabalho do operador estação de trabalho

F

Feedback, masc. Comunicação dada a um profissional após apreciação de questões relativas ao seu trabalho, visando à qualidade do serviço prestado.

Forma de entrada de demanda, fem. Ver sin. *Meio de entrada de demanda*.

Fórum de Ouvidorias do SUS, masc. Espaço virtual que se destina a fomentar discussões referentes aos temas de interesse das ouvidorias em saúde, à troca de conhecimento, ao registro de opiniões e sugestões e à sistematização de materiais referentes às ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS). Nota: esse fórum acontece por meio de mensagens na internet (<http://dtr2004.saude.gov.br/ouvforum/>) e está direcionado a todas as pessoas que estejam inseridas no escopo de ouvidorias públicas em saúde, como os usuários do SUS, os profissionais de saúde e os gestores das três esferas de governo, com o objetivo de integrar as ouvidorias do SUS de forma contínua, promovendo a participação de todos os interessados e a democratização da informação no setor Ouvidoria.

ador agenda do teleatendente análise de demanda anônimo assunto atendimento 0800 atendimento à carta sus, atendimento eletrônico atendimento global atendimento humano atendimento pessoal atendimento a atividades acadêmicas técnicas em saúde bits gabinete teleatendente caixa de sugestão capacitação de equipe capacitação de teleatendente capacitação introdutória para teleatendentes carta sus carta-resposta cartão-resposta central de atendimento central de promoção da qualidade proteção ao usuário do sus cidadão cl classificação de demanda colaborador condução da ligação consulente controle social correspondência eletrônica dac win-32 data de análise da demanda cartão-demanda arquivada demanda com análise demanda encaminhada demanda fechada demanda reencaminhada demandante denúncia departamento de ouvidoria geral do sistema único de saúde diário de bordocia eletrônica mutua disque medicamento disque não fumar disque saúde mulher disseminação de informação doc control dogs elogio e-mail e-mail resposta encaminhamento encaminhamento principal encaminhamento de partilha de conhecimento monitor estação de trabalho do operador estação de trabalho do teleatendente feedback forma de entrada de demanda fórum de ouvidorias do sus gestão participativa informação interessado lge-mail

Gestão participativa, fem. Modalidade de administração que contempla a participação efetiva de cidadãos, gestores e todos os entes envolvidos com o exercício da democracia, por meio da construção de espaços coletivos em que são feitas as análises das informações e as tomadas de decisões no âmbito do Sistema Único de Saúde.

idadesacompanhamento de demanda agenda do operador agenda do teleatendente análise de demanda anônimo assunto atendimento 0800 atendimento à carta sus, atendimen eletrônico atendimento global atendimento fun
mentamento a atividades e rotinas da monitoria banco de informações técnicas em saúde bits cabine de teleatendente caixa de sugestão capacitação de equipe capacitação de tel ndente capacitação introdutória para teleaten
mandacartão-resposta central de atendimento telefônico central de teleatendimento centro nacional de promoção da qualidade e proteção ao usuário do sus cidadão cl classifica demanda colaborador condução da ligação co
e bondocia eletrônica dac win-32 data de análise da demanda data de entrada da demanda ddy, demanda demanda arquivada demanda concluída demanda em análise demanda e minhada demanda fechada demanda reencami
mentodepartamento de curadoria geral do sistema único de saúde diário de bônus direito do usuário do sus discagem direta gratuita disque medicamento disque pare de fumar d e saúde disque saúde mulher disseminação de
sado lge-mail e-mail resposta encaminhamento encaminhamento principal encaminhamento secundário equipamento da telefonia escalonamento estação de trabalho de moni estação de trabalho do operador estação de trab

Informação, fem. 1 – Comunicação, instrução ou ensinamento a respeito do sistema de saúde. 2 – Relato de fato trazido ao conhecimento. Nota: é uma categoria de classificação da demanda. Ver *Disseminação de informação*.

Interessado, masc. Pessoa interessada na resolução da demanda, podendo ser o próprio usuário do serviço. Ver *Consulente; Demandante*.

L

LG, fem. ⇒ *Linguagem*.

Ligação, fem. Chamada telefônica dirigida ao serviço de discagem gratuita do Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde. Notas: i) Uma chamada telefônica incompleta é considerada ligação. ii) Toda ligação entra na unidade de resposta audível (URA). Ver *Unidade de resposta audível*.

Ligação completa, fem. Chamada telefônica captada pela unidade de resposta audível (URA) em que o demandante faz pelo menos uma opção no menu principal da URA.

Ligação incompleta, fem. Chamada telefônica captada pela unidade de resposta audível (URA) que é interrompida antes que o demandante faça alguma opção no menu principal da URA.

Ligação ocupada, fem. Chamada telefônica em que não se consegue falar com o teleatendente, por ele estar realizando um atendimento.

Linguagem, fem. Sin. LG. Capacidade do teleatendente de falar adequadamente conforme a situação. Nota: item a ser observado durante o monitoramento dos teleatendentes. Ver *Mapa; Monitoramento*.



Mapa, masc. Documento em que são registradas as informações sobre o desempenho dos teleatendentes e monitores. Notas: i) É uma rotina da central de teleatendimento. ii) Os aspectos são analisados em cada mapa de acordo com a função desempenhada.

Meio de entrada de demanda, masc. Sin. *Forma de entrada da demanda*. Forma como o demandante fez o seu contato com os serviços de ouvidoria. Nota: as formas disponíveis são: pessoalmente, carta, *e-mail*, fax, telefone ou qualquer outro tipo de documento (ofício ou memorando).

Monitor, masc. Profissional que acompanha a qualidade do atendimento prestado ao demandante, fornecendo apoio aos teleatendentes.

Monitoramento, masc. Ato de ouvir as ligações atendidas pelos teleatendentes, analisando a qualidade do atendimento prestado ao demandante.

Monitoria, fem. Equipe composta por monitores.

N

N.º de Sade, masc. ⇒ *Número de Sade*.

N.º ID, masc. ⇒ *Número de ID*.

Normatização do sistema de ouvidorias do SUS, fem. Base legal que constituirá as condições e os acordos para a construção da rede de ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS). Nota: base a ser elaborada pelo Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (Doges).

Número de ID, masc. Sin. *N.º de ID*. Número identificador do Doc Control.

Número de Sade, masc. Sin. *N.º de Sade*. Número gerado com a inserção da demanda no Sistema de Atendimento de Demandas Espontâneas. Nota: esse sistema está desativado e foi agregado ao OuvidorSUS.

idadesacompanhamento de demanda agenda do operador agenda do teleatendente análise de demanda anônimo assunto atendimento 0800 atendimento à carta sus, atendimento eletrônico atendimento global atendimento fun
mentamento a atividades e rotinas da monitoria banco de informações técnicas em saúde bits cabine de teleatendente caixa de sugestão capacitação de equipe capacitação de teleatendente capacitação introdutória para teleaten
mandacartão-resposta central de atendimento telefônico central de teleatendimento centro nacional de promoção da qualidade e proteção ao usuário do sus cidadão cl classificação de demanda colaboração por condução da ligação co
e bondocia eletrônica dac win-32 data de análise da demanda data de entrada da demanda ddy, demanda demanda arquivada demanda concluída demanda em análise demanda encaminhada demanda fechada demanda reencami
mento departamento de ouvidoria geral do sistema único de saúde diário de bordo direito do usuário do sus discagem direta gratuita disque medicamento disque pare de fundo disque saúde disque saúde mulher disseminação de
sado lge-mail e-mail resposta encaminhamento encaminhamento principal encaminhamento secundário equipamento da telefonia escalonamento estação de trabalho de monitorização estação de trabalho do operador estação de trabalho

OP, fem. ⇒ *Operação do sistema.*

Operação do sistema, fem. Sin. *OP.* Maneira como é efetuada pelo teleatendente uma série de ações em sistemas informatizados e de telefonia. Ver *Mapa; Roteiro-padrão de atendimento.*

Operador, masc. Ver sin. *Teleatendente.*

Ouvidor do SUS, masc. Agente proativo de mudança que media os interesses dos cidadãos em face dos princípios e das diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS) e que busca a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos.

Ouvidoria, fem. Serviço especializado que acolhe manifestações e faz a mediação e busca o equilíbrio entre os entes envolvidos a fim de dirimir divergências.

Ouvidoria do SUS, fem. Canal de comunicação entre a população e o Sistema Único de Saúde (SUS) para o acolhimento de manifestações e busca de soluções e informações sobre os serviços de saúde pública. Notas: i) A Ouvidoria do SUS é um serviço de mediação entre o demandante e as áreas competentes pela resolução da demanda. ii) Constitui-se em um instrumento de participação social e de apoio à gestão democrática para melhorias do Sistema Único de Saúde.

OuvidorSUS, masc. Sistema informatizado que registra, trata e acompanha as manifestações dos demandantes junto aos órgãos responsáveis pela avaliação e resolução das demandas. Nota: desenvolvido pelo Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (Doges) em parceria com o Departamento de Informática do SUS. Essa ferramenta foi implantada em abril de 2006. Ver *Doc Control; Sisdisque.*

Demanda mínimo assunto atendimento 0800 atendimento à carta sus, atendimento eletrônico atendimento global atendimento humano atendimento pessoal atendimento a atividades técnicas em saúde bits cabine de atendimento carta de sugestão capacitação de equipe capacitação de teleatendente capacitação introdutória para teleatendentes carta sus carta-resposta cartão-resposta central de atendimento nacional de promoção da qualidade atendimento ao usuário do sus cidadão cl classificação de demanda colaborador condução da ligação consultante controle social correspondência eletrônica dac win-32 data de análise da demanda demanda arquivada demanda conciliada demanda em análise demanda encaminhada demanda fechada demanda reencaminhada demandante denúncia departamento de ouvidoria geral do sistema único de saúde diário de bordo disquete disquete medicamento disquete de fumar disquete saúde disquete saúde mulher disseminação de informação doc control doges elogio e-mail e-mail resposta encaminhamento encaminhamento principal encaminhamento prioritário encaminhamento urgente estação de trabalho do operador estação de trabalho do teleatendente feedback forma de entrada de demanda fórum de ouvidorias do sus gestão participativa informação interessado lg

Parque de teleatendimento, masc. Ver sin. *Central de teleatendimento*.

Participação social, fem. Atuação dos vários segmentos sociais na formulação, na organização e na vigilância de políticas de saúde pública.

Passagem de turno, fem. Transmissão de informações e procedimentos entre os monitores dos turnos matutino e vespertino.

Pergunte Aids, masc. Serviço extinto de atendimento telefônico por ligação gratuita que proporcionava informações e orientações gerais sobre doenças sexualmente transmissíveis, principalmente a aids. Nota: a partir de 1997, o Pergunte Aids foi incorporado ao Disque Saúde (0800 61 1997). Ver *Disque Saúde*.

Pesquisa ativa, fem. Coleta de dados realizada pelo teleatendente ao ligar para o público-alvo de uma pesquisa.

Política Nacional de Ouvidorias do SUS, fem. Conjunto de diretrizes que norteiam as ações para ampliar os espaços de manifestação da sociedade em relação ao Sistema Único de Saúde (SUS) e articulá-los com a gestão do sistema, de forma a fortalecer os mecanismos já instituídos de controle e de participação social, bem como implementar e coordenar o Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, nas três esferas de governo.


Portal da ouvidoria, masc. Canal eletrônico de acesso ao Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (Doges) que tem por finalidade o registro das manifestações de deman-

dantes sobre os serviços do Sistema Único de Saúde. Nota: esse portal está disponível em <http://www.saude.gov.br>, no ícone Ouvidoria.

Portal de denúncias e reclamações, masc. Canal eletrônico de acesso ao Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (Doges) que tem por finalidade o registro de manifestações específicas de denúncias e reclamações. Nota: foi instituído pela Portaria MS/GM n.º 1.193, de 16/6/2004.

Prazo para resposta, masc. Ver sin. *Escalonamento*.

Pró-Saúde, masc. Ver sin. *Centro Nacional de Promoção da Qualidade e Proteção ao Usuário do SUS*.



Qualidade vocal, fem. Sin. QV. Conjunto de características da voz de um teleatendente. Nota: são características principais: tom, ritmo, volume, dicção e entonação. Ver *Mapa*.

QV, fem. ⇒ *Qualidade vocal*.



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

Reencaminhamento, masc. Ato de reenviar a demanda ao órgão competente, visto que a resposta não foi considerada satisfatória no âmbito do Sistema Único de Saúde.

Registro, masc. Sin. *RG*. 1 – Item de avaliação do mapa do colaborador. 2 – Anotação da demanda no sistema informatizado. Nota: o registro pode ser efetuado tanto pelo teleatendente quanto pelo técnico de ouvidoria. Ver *Mapa*; *Roteiro-padrão de atendimento*.

Relatório gerencial, masc. Documento elaborado para demonstrar o desempenho institucional ao longo de um período. Nota: a análise do relatório permite o planejamento e a tomada de decisões, baseado nos dados apresentados.

RG, masc. ⇒ *Registro*.

Ronda, fem. Atividade que visa à organização do ambiente de trabalho e ao apoio aos teleatendentes. Nota: atividade da monitoria.

Roteiro-padrão de atendimento, masc. Documento que contém as técnicas de condução de ligação e a correta utilização do sistema OuvidorSUS. Nota: é utilizado pelos teleatendentes no atendimento humanizado da demanda e pelos técnicos de ouvidoria para análise e tratamento da demanda.



ador agenda do teleatendente análise de demanda anônimo assunto atendimento 0800 atendimento à carta sus, atendimento eletrônico atendimento global atendimento humano atendimento pessoal atendimento a atividades técnicas em saúde bits cabine de atendimento caixa de sugestão capacitação de equipe capacitação de teleatendente capacitação introdutória para teleatendentes carta sus carta-resposta cartão-resposta central de atendimento nacional de promoção da qualidade e produtividade usuário do sus cidadão cl classificação de demanda colaborador condução da ligação consultante controle social correspondência eletrônica dac win-32 data de análise da demanda demanda arquivada demanda concluída demanda em análise demanda encaminhada demanda fechada demanda reencaminhada demandante denúncia departamento de ouvidoria geral do sistema único de saúde diário de bordo mutua disque medicamento disque pare de fumar disque saúde disque saúde mulher disseminação de informação doc control doges elogio e-mail e-mail resposta encaminhamento encaminhamento principal encaminhamento atendimento estação de trabalho de monitor estação de trabalho do operador estação de trabalho do teleatendente feedback forma de entrada de demanda fórum de ouvidorias do sus gestão participativa informação interessado lg

SAC SUS, masc. ⇒ *Serviço de Atendimento ao Cidadão / Usuário do Sistema Único de Saúde.*

Sade, masc. ⇒ *Sistema de Atendimento à Demanda Espontânea.*

Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, fem. Sin. *SGEP*. Órgão específico singular do Ministério da Saúde cujos objetivos principais consistem em apoiar o controle social e efetivar a gestão participativa no Sistema Único de Saúde. Ver *Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde.*

SGEP, fem. ⇒ *Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa.*

Serviço de Atendimento ao Cidadão / Usuário do Sistema Único de Saúde, masc. Sin. *SAC SUS*. Serviço de atendimento que “tem como objetivo identificar a necessidade e/ou opinião do cidadão/ usuário do SUS e desenvolver os serviços, produtos e processos necessários ao seu atendimento”. Notas: i) É um sistema informatizado e com fluxo de informações pela internet. ii) O SAC SUS compreende: a) Cartas aos Usuários do SUS; b) Demandas dos cidadãos/usuários; c) Programa Nacional de Avaliação dos Serviços Hospitalares (Portaria MS/GM n.º 2.009, de 30 de outubro de 2001). iii) Esse serviço foi unificado ao Disque Saúde. Ver *Sistema de Cartas ao Usuário do Sistema Único de Saúde.*

Sigilo, masc. Ato de resguardar os dados pessoais de quem se manifesta, por meio escrito ou verbalmente, à ouvidoria do SUS.

Sisdisque, masc. Sistema informatizado para consulta de informações sobre saúde e para registro das manifestações relacionadas

com o Ministério da Saúde. Nota: foi substituído pelo OuvidorSUS em abril de 2006. Ver *OuvidorSUS*.

Sistema de Cartas ao Usuário do Sistema Único de Saúde, masc. Sistema informatizado que armazena as informações contidas nas Cartas SUS, bem como as respostas dos usuários a respeito da internação e a satisfação deles em relação aos serviços prestados. Nota: foi implantado em 1999 e, posteriormente, regulamentado pela Portaria MS/GM n.º 1.137, de 6 de outubro de 2000, com a finalidade de favorecer a extração de dados estatísticos para geração de indicadores. Ver *Carta SUS; Serviço de Atendimento ao Cidadão / Usuário do Sistema Único de Saúde*.

Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, masc. Rede integrada e/ou articulada de ouvidorias do SUS por meio de pactuação, amparada pela Política Nacional de Ouvidoria em Saúde, para fortalecimento do SUS.

Sistema OuvidorSUS, masc. Ver sin. *OuvidorSUS*.

Solicitação, fem. 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.

Status da demanda, masc. Situação em que se encontra, no OuvidorSUS, a manifestação do demandante durante o processo de tratamento das demandas. Nota: o *status* da demanda pode ser classificado em: arquivada, concluída, em análise, encaminhada, fechada e reencaminhada. Ver *Demanda; Demanda arquivada; Demanda concluída; Demanda em análise; Demanda encaminhada; Demanda fechada; Demanda reencaminhada*.

Subassunto 1.º nível, masc. Detalhamento do assunto na tipificação do sistema OuvidorSUS. Ver *Assunto*; *Subassunto 2.º nível*.

Subassunto 2.º nível, masc. Detalhamento do subassunto 1.º nível na tipificação do sistema OuvidorSUS. Ver *Assunto*; *Subassunto 1.º nível*.

Sugestão, fem. Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde.

T

acompanhamento de demanda agenda do operador agenda do teleatendente análise de demanda anônimo assunto atendimento 0800 atendimento à carta sus, atendimento eletrônico atendimento global atendimento fun
mento a atividades e rotinas da monitoramento de informações técnicas em saúde bits cabine de teleatendente caixa de sugestão capacitação de equipe capacitação de teleatendente capacitação introdutória para teleaten
cartão-resposta central de atendimento técnico central de teleatendimento centro nacional de promoção da qualidade e proteção ao usuário do sus cidadão cl classificação de demanda colaborador condução da ligação co
cia eletrônica dac win-32 data de análise de demanda data de entrada da demanda ddg, demanda demanda arquivada demanda concluída demanda em análise demanda encaminhada demanda fechada demanda reencami
departamento de ouvidoria geral do sistema único de saúde diário de bordo direito do usuário do sus discagem direta gratuita disque medicamento disque pare de fumar disque saúde mulher disseminação de
e-mail e-mail resposta encaminhamento encaminhamento principal encaminhamento secundário equipamento da telefonia escalonamento estação de trabalho de monitor estação de trabalho do operador estação de trab

Técnico de ouvidoria, masc. Profissional que realiza a análise e o tratamento da demanda recebida por qualquer meio de entrada. Ver *Meio de entrada de demanda*.

Teleatendente, fem. ou masc. Sin. *Operador*. Profissional que atua, pelo telefone, no atendimento ao demandante. Nota: é um profissional da central de teleatendimento.

Teleatendimento, masc. Ação de atender às demandas originadas pela discagem direta gratuita (DDG). Nota: é uma rotina na central de teleatendimento.

Terminal service manager, masc. Sin. *TSM*. Aplicativo que permite visualizar a tela de outro computador e enviar mensagens para diferentes terminais. Nota: em português: gerenciador de serviço de terminal.

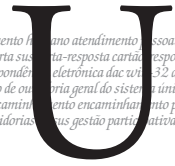
Tipificação de demanda, fem. Detalhamento das características da demanda após a classificação em: denúncia, reclamação, elogio, informação ou solicitação.

Tratamento de demanda, masc. Ação de analisar e encaminhar as demandas para os órgãos competentes para análise e providências. Ver *Técnico de ouvidoria*.

Triagem de demanda, fem. Leitura, análise e classificação das demandas recebidas no Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (Doges) por meio de carta, *e-mail*, memorando ou ofício. Nota: procedimento da Área de Análise e Tratamento de Demandas.

TSM, masc. ⇒ *Terminal service manager*.

ador agenda do teleatendente análise de demanda anônimo assunto atendimento 0800 atendimento à carta sus, atendimento eletrônico atendimento global atendimento local atendimento pessoal atendimento a atividades técnicas em saúde bits cabine de teleatendente caixa de sugestão capacitação de equipe capacitação de teleatendente capacitação introdutória para teleatendentes carta sus carta-resposta cartão resposta central de atendimento nacional de promoção da qualidade e proteção ao usuário do sus cidadão cl classificação de demanda colaborador condução da ligação consultoria controle social correspondente eletrônica dac wv 32 data de análise da demanda demanda arquivada demanda concluída demanda em análise demanda encaminhada demanda fechada demanda reencaminhada demandante denúncia departamento de ouvidoria geral do sistema único de saúde diário de bordo disquete disquete medicamento disquete pare de fumar disquete saúde disquete saúde mulher disseminação de informação doc control doges elogio e-mail e-mail resposta encaminhamento encaminhamento principal encaminhamento atendimento estação de trabalho de monitor estação de trabalho do operador estação de trabalho do teleatendente feedback forma de entrada de demanda fórum de ouvidorias gestão participativa informação interessado lg



Unidade de resposta audível, fem. Sin. *URA*. Sistema de atendimento telefônico automático em que um computador emite mensagens gravadas de voz, indicando ao demandante as opções, informações e os serviços disponíveis que podem ser escolhidos utilizando o teclado do telefone. Nota: o menu principal, disponibilizado na URA, oferece seis opções de atendimento que configuram a base de informações do Disque Saúde (0800 61 1997). Ver *Disque Saúde*.

URA, fem. ⇒ *Unidade de resposta audível*.

Usuário do SUS, masc. Indivíduo que utiliza, de forma direta, os serviços públicos de saúde.

Referências bibliográficas

BARROS, L. A. *Curso básico de terminologia*. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2004.

BRASIL. Decreto n.º 4.726, de 9 de junho de 2003. Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas do Ministério da Saúde, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 10 jun. 2003.

_____. Decreto n.º 5.974, de 29 de novembro de 2006. Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas do Ministério da Saúde, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 30 nov. 2006.

_____. Lei n.º 8.142, de 28 de dezembro de 1990. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 30 dez. 1990.

_____. Ministério da Saúde. *Regimentos internos e organogramas do Ministério da Saúde*. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2005.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. *Agenda do operador*. Brasília, 2006.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. *Proposta do “banco de consulta” para a intranet do Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS*. Brasília, 2004.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. *Projeto de admissão: cargo – teleatendente, especialidade – área da saúde, lotação – Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS*. Brasília, 2005.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. *Relatório de atividades: 2005*. Brasília, 2005.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. *Manual da monitoria: perfil*. Brasília, [200-?].

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. *Proposta de reestruturação da home page da Ouvidoria do SUS/SPG/DOGES/MS*. Brasília, 2005.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. *Perfil das ouvidorias em saúde: estaduais e municipais (capitais com mais de 100.000 habitantes)*. Brasília, 2005.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. Área de Teleatendimento. *Normas internas para a central de teleatendimento*. Brasília, 2005.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. *Projeto de motivação e qualidade de vida*. Brasília, 2005.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. *Relatório final: telefonia*. Brasília, [200-?].

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. *Oficina de Ouvidorias do SUS*. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2005.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. *I Oficina de Ouvidorias do SUS: relatório final*. Brasília, 2005.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. Área de Teleatendimento. *Relatório para ASCOM*. Brasília, [200-?].

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. Área de Teleatendimento. *Relatório padrão de atendimento*. Brasília, [200-?].

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. *Tipificação das demandas*. Brasília, [200-?].

CARVALHO, N. M. de. Terminologia e lingüística: aspectos ideológicos, lexicográficos e metodológicos. In: SIMPÓSIO LATINO-AMERICANO DE TERMINOLOGIA, 2., 1990, Brasília; ENCONTRO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA TÉCNICO-CIENTÍFICA, 1., 1990, Brasília. *Anais...* Brasília: IBICT, 1992.

FAULSTICH, E. L. de J. Metodologia para Projeto Terminográfico. In: SIMPÓSIO LATINO-AMERICANO DE TERMINOLOGIA, 2., 1990, Brasília; ENCONTRO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA TÉCNICO-CIENTÍFICA, 1., 1990, Brasília. *Anais...* Brasília: IBICT, 1992.

KRIEGER, M. da G.; FINATTO, M. J. B. *Introdução à terminologia: teoria e prática*. São Paulo: Contexto, 2004.

WELKER, A. W. *Dicionários: uma pequena introdução à lexicografia*. 2. ed. rev. e amp. Brasília: Thesaurus, 2004.

A coleção institucional do Ministério da Saúde pode ser acessada na Biblioteca Virtual em Saúde:

<http://www.saude.gov.br/bvs>

O conteúdo desta e de outras obras da Editora do Ministério da Saúde pode ser acessado na página:

<http://www.saude.gov.br/editora>



EDITORA MS

Coordenação-Geral de Documentação e Informação/SAA/SE
MINISTÉRIO DA SAÚDE

(Normalização, revisão, editoração, impressão e acabamento)

SIA, Trecho 4, Lotes 540/610 – CEP: 71200-040

Telefone: (61) 3233-2020 Fax: (61) 3233-9558

E-mail: editora.ms@saude.gov.br

Home page: <http://www.saude.gov.br/editora>

Brasília – DF, fevereiro de 2007

OS 0001/2007