

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

# Glossário Temático Ouvidoria do SUS

2.<sup>a</sup> edição revista e atualizada

Série A. Normas e Manuais Técnicos



Brasília – DF  
2008

© 2008 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: 2.ª ed. rev. atual. – 2008 – 8.500 exemplares

*Elaboração, distribuição e informações:*

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Secretaria-Executiva (SE)

Subsecretaria de Assuntos Administrativos (SAA)

Coordenação-Geral de Documentação e Informação (CGDI)

Coordenação de Biblioteca

Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde (BVS MS)

Esplanada 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:* [terminologia@saude.gov.br](mailto:terminologia@saude.gov.br)

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

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

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) 3448-8926

Disque Saúde 0800 61 1997

*E-mail:* [ouvidoria@saude.gov.br](mailto:ouvidoria@saude.gov.br)

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

*Corpo técnico da 2.ª edição:*

Ademar Paulo Gregório (Doges)

Amarilis Maria Muscari Riani Costa (Doges)

Andréa Mendes Garcia (Doges)

Carlos Saraiva e Saraiva (Doges)

Fabiane Elias Pagy (Doges)

Juliana Oliveira Brito (Doges)

Luciana de Aguiar Albano e Souza (Doges)

Luciana Ferreira Bordinoski (Doges)

Marcelle Couto Valente (Doges)

Paulo César Castro (Doges)

Regiane de Sousa Lima (Doges)

Rita de Cássia da Costa (Doges)

Tânia Lustosa (Doges)

*Redação final:*

Ademar Paulo Gregório (Doges)

Fabiane Elias Pagy (Doges)

Marcelle Couto Valente (Doges)

*Consultoria do Projeto de Terminologia da Saúde:*

Ana Karla Souza de Oliveira – bibliotecária

Lilian Alves Assunção de Souza – linguísta

Rogério da Silva Pacheco – terminologista

*Organização e preparação do original:*

Ana Karla Souza de Oliveira

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. 2. ed. rev. e atual. – Brasília : Editora do Ministério da Saúde, 2008.

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

ISBN 978-85-334-1496-9

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

CDU 614 (03)

Catálogo na fonte – Coordenação-Geral de Documentação e Informação – Editora MS – OS 2008/0600

*Títulos para indexação:*

Em inglês: Thematic Glossary: SUS Ombudsman

Em espanhol: Glosario Temático: Ombudsman del SUS

EDITORA MS

Documentação e Informação

SIA, 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](mailto:editora.ms@saude.gov.br)

*Home page:* [www.saude.gov.br/editora](http://www.saude.gov.br/editora)

*Equipe editorial:*

Normalização: Valéria Gameleira da Mota

Revisão: Mara Pamplona

Diagramação: Alisson Albuquerque

# Sumário

Apresentação 5

Explicações prévias à segunda edição 7

Conhecendo o Departamento de Ouvidoria-Geral do  
Sistema Único de Saúde 9

Como usar este glossário 11

Glossário 13

Referências 45



# 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 à segunda edição

Esta segunda edição, revista e atualizada, do Glossário Temático: Ouvidoria do SUS foi elaborada conjuntamente pelas equipes do Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (Doges) e do Projeto de Terminologia da Saúde, e pretende, além de reunir os principais vocábulos e significados utilizados na área de Ouvidoria do SUS, adequá-los aos contextos atuais surgidos com a descentralização das Ouvidorias do SUS. Dado o enfoque desse vocabulário, não foram citados aqueles vocábulos com significados facilmente encontrados nos dicionários de língua portuguesa, haja vista que já são consagrados pela tradição e independem do Ministério da Saúde (MS).

Entre os objetivos deste Glossário Temático estão: 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.

Nesta segunda edição, todos os termos foram revistos: alguns foram aprimorados, outros se mantiveram inalterados. Houve também inclusão de novos termos, apesar de algumas exclusões, o que levou à redução no número de verbetes. Cabe ainda salientar que neste glossário todos os 134 verbetes e siglas com suas definições foram examinados e/ou adequados, bem como validados por esse Departamento.

Mesmo com essa nova edição, essa iniciativa não se encerra, pois, dada a contínua atuação do Doges com as 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 desta publicação, são bem-vindas e podem ser feitas pela internet, na página da Terminologia da Saúde, no sítio da Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde (<http://www.saude.gov.br/bvs/terminologia>) ou pelo correio eletrônico: [terminologia@saude.gov.br](mailto:terminologia@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 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 nº 4.726, de 9 de junho de 2003, compõe a estrutura do Ministério da Saúde e integra a Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Uma das principais intenções desse Departamento é propiciar espaços de discussão para a consolidação da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS (ParticipaSUS) no que diz respeito à implantação do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS.

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

Nesse diálogo com a sociedade, o Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS busca cada vez mais uma melhoria da qualidade no atendimento conferido ao cidadão, prezando pela otimização dos serviços prestados no âmbito da saúde pública.



# Como usar este glossário

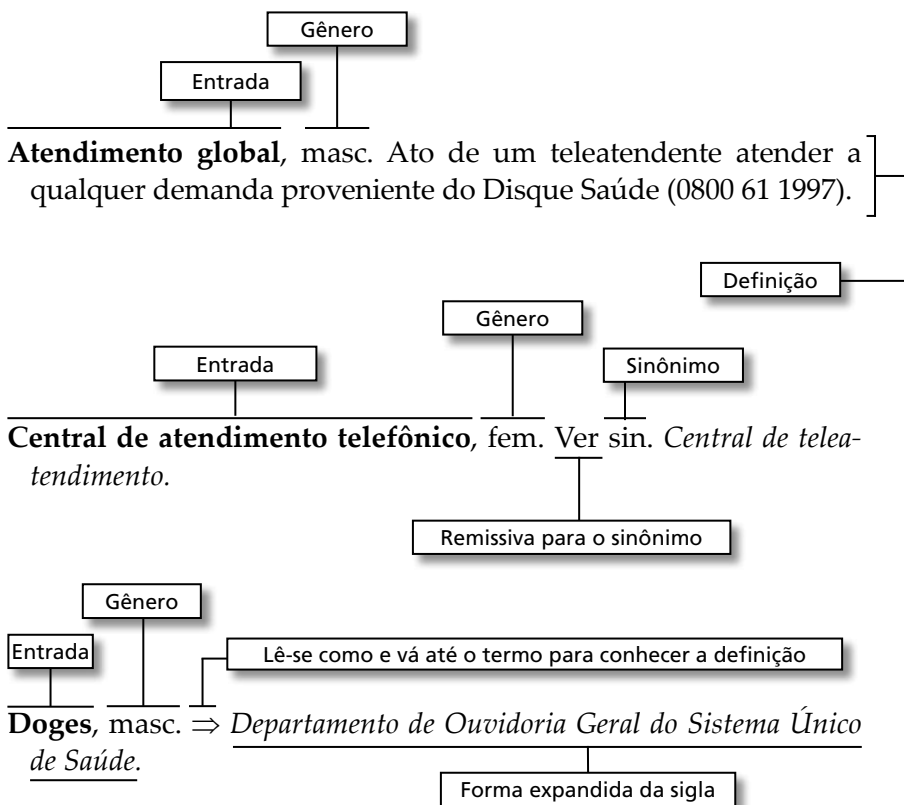
Os verbetes estão organizados em ordem alfabética e estruturados de acordo com o seguinte padrão:

**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

Exemplos de verbetes:



conceituação.

# Glossário





**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.  
Nota: esse instrumento não é mais utilizado.

**Análise de demanda**, fem. Processo de leitura e tratamento da demanda por parte do técnico de ouvidoria e pelo órgão responsável.

**Anônimo**, masc. Demandante que não se identifica.

**Assunto**, masc. Teor da manifestação do demandante.

**Atendimento**, masc. Maneira como é dada atenção à demanda que chega a uma ouvidoria do SUS. Nota: é toda manifestação recebida por meio telefônico, eletrônico, por correspondência ou pessoalmente.

**Atendimento 0800**, masc. 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 o recebimento de ligações gratuitas. ii) É também

utilizado pelo Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde para identificar o Disque Saúde (0800 61 1997). Ver *Teleatendimento*.

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

**Atendimento eletrônico**, masc. Atendimento pela unidade de resposta audível (URA). 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. Ver *Unidade de resposta audível*.

**Atendimento global**, masc. Ato de um teleatendente atender a qualquer demanda proveniente do 0800 61 1997.

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

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



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 a atividades e rotinas da monitoria banco de informações técnicas em saúde bits cabine de teleatendente caixa de sugestão capacitação de equipe capacitação de atendimento capacitação introdutória para cartão-resposta central de atendimento telefônico central de teleatendimento centro nacional de promoção da qualidade e proteção ao usuário do sus cidadão ci classificação de atendimento colaborador condução da ligação eletrônica dac win-32 data de análise da demanda data de entrada da demanda ddi, demanda demanda arquivada demanda concluída demanda em análise demanda encaminhada demanda fechada demanda reaberta 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 equipe saúde equipe saúde mulher disseminação 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

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 técnicos de ouvidoria.

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

anda do teleatendente análise de demanda anônimo assunto atendimento 0800 atendimento à carta sus, atendimento eletrônico atendimento global atendimento humano atendimento pessoal atendimento a atividades  
cas 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  
al de promoção da qualidade do 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  
la 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  
disque medicamento disque não fumar disque saúde disque saúde mulher disseminação de informação doc control dogs elogio e-mail e-mail resposta encaminhamento encaminhamento principal encaminhamento  
mento estação de trabalho de teleatendente 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 orientação profissional para os trabalhadores de ouvidorias do SUS, a fim de conhecer novos procedimentos e ferramentas para melhorar o desempenho de suas funções.

**Capacitação introdutória**, fem. Treinamento que proporciona conhecimentos básicos, necessários à função a ser exercida.

**Carta SUS**, fem. Sin. *Atendimento à Carta SUS*. Comunicação impressa enviada pelo Ministério da Saúde a determinados usuários que foram internados pelo Sistema Único de Saúde (SUS) para confirmação de procedimentos realizados. Posteriormente foi também utilizada para avaliação dos serviços prestados. Nota: essa comunicação possuía um cartão resposta destacável e, atualmente, não é mais utilizada pelo Ministério da Saúde. 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 de ouvidoria do SUS com a finalidade de fazê-lo saber das informações prestadas pelos órgãos competentes e das providências tomadas em relação às suas demandas.

**Cartão-resposta**, masc. Impresso anexo à Carta SUS para resposta e devolução ao Ministério da Saúde pelo usuário para confirmação e avaliação dos serviços realizados pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Notas: i) Tinha por finalidade 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. ii) Atualmente, não é utilizado pelo Ministério da Saúde. 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 informações e profissionais para o atendimento ao demandante. Nota: a central de teleatendimento do Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (Doges) atende pela 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 tinha o propósito de promover, no Ministério da Saúde, serviços de ouvidoria para atendimento das demandas dos cidadãos. Nota: esse órgão foi extinto pelo Decreto nº 4.726, de 9 de junho de 2003. Ver *Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde*.

**Cidadão**, masc. Qualquer pessoa interessada ou usuária dos serviços e das ações do Sistema Único de Saúde (SUS).

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

**Condução da ligação**, fem. 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, verbalmente ou por escrito, os serviços oferecidos pelas ouvidorias do SUS. Ver *Cidadão; 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 nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990.

**Correspondência eletrônica**, fem. Sin. *E-mail*. Mensagem escrita e recebida em meio eletrônico, utilizando computador conectado à internet.

acompanhamento de demanda agenda do operador agenda do teleatendente análise de demanda anônimo assunto atendimento 0800 atendimento à carta sus, atendim... eletrônico aten... global 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 classif...  
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...

**Dac Win-32**, masc. Ver sin. *Sistema Dac Win-32*.

**Data de análise da demanda**, fem. Indicação do dia, mês e ano em que a demanda foi encaminhada pelo técnico de uma ouvidoria do SUS.

**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).

**DDG**, fem. ⇒ *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.

**Demanda concluída**, fem. Demanda que foi analisada e respondida pelo órgão competente à ouvidoria de origem.

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

**Demanda encaminhada**, fem. Demanda que foi devidamente analisada pelo técnico de ouvidoria e encaminhada ao órgão competente para análise e providências cabíveis.

**Demanda fechada**, fem. Demanda cuja análise e respostas emitidas pelo órgão competente foram consideradas satisfatórias pela

ouvidoria de origem ou cujas providências adotadas durante o tratamento da demanda são consideradas resolutivas no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Nota: nas manifestações classificadas como informação, sugestão ou relacionadas a outros órgãos, o procedimento consiste em: inserir a demanda no Sistema OuvidorSUS, tratá-la, enviar resposta ao cidadão e fechar a demanda de imediato. Nessas hipóteses, não é necessário aguardar retorno do órgão.

**Demanda reencaminhada**, fem. Demanda que foi enviada novamente por uma ouvidoria ao órgão competente. Nota: procedimento adotado quando a resposta do órgão competente não é considerada satisfatória no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).

**Demandante**, fem ou masc. Pessoa física ou jurídica que se manifesta, verbalmente ou por escrito, a uma ouvidoria do SUS. Ver *Cidadão, Consulente; Interessado*.

**Denúncia**, fem. Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração 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 nº 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 registram os acontecimentos mais importantes do dia na central de teleatendimento.

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

**Discagem direta gratuita**, fem. Sin. *DDG*. Serviço telefônico que utiliza o prefixo 0800 e cuja ligação não tem custo para quem realiza a chamada. Nota: O custo do serviço é arcado pela instituição que o disponibiliza. Ver *Atendimento 0800, 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. Notas: i) 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). ii) Esse serviço é oferecido em parceria com o Instituto Nacional de Câncer (Inca).

**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).

**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.

**Disseminação de informação**, fem. Ato de fornecer informações ao demandante. Ver *Informação*.

**Doc Control**, masc. Ver sin. *Sistema Doc Control*.

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





**Educação continuada.** fem. Processo de capacitação permanente visando à atualização e ao aperfeiçoamento dos trabalhadores.

**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.*

**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 atendam à necessidade do demandante.

**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 ou providências. Ver *Encaminhamento principal.*

**Equipamento da telefonia,** masc. Conjunto de instrumentos e instalações de telefonia.

**Estação de trabalho de monitoramento,** fem. Local onde é realizado o monitoramento das ligações recebidas pela central de teleatendimento. Nota: é composta por computador com sistemas específicos para o monitoramento, telefone, fone de ouvido

e demais itens estabelecidos na Norma Regulamentadora nº 17, da Secretaria de Inspeção do Trabalho do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), e seu Anexo II, aprovado pela Portaria nº 109 do MTE, de 2 de abril de 2007.

**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; Ponto de atendimento*. Local de trabalho do teleatendente. Nota: é composta por computador, fone de ouvido, base telefônica e demais itens estabelecidos na Norma Regulamentadora nº 17, da Secretaria de Inspeção do Trabalho do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), e seu Anexo II, aprovado pela Portaria nº 109 do MTE, de 2 de abril de 2007.



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

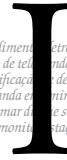
**Forma de entrada de demanda**, fem. Ver sin. *Meio de entrada de demanda*.

**Fórum Nacional de Ouvidorias do SUS**, masc. Espaço virtual que se destina a fomentar discussões referentes aos temas de interesse das ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS), à troca de conhecimento, ao registro de opiniões e sugestões e à sistematização de materiais. Nota: esse fórum acontece por meio de mensagens na internet ([www.saude.gov.br](http://www.saude.gov.br), na opção Ouvidoria, em Fórum de Ouvidorias) com o objetivo de integrar as ouvidorias do SUS, de forma contínua, e promover a participação de todos os interessados e a democratização de informações sobre o tema ouvidoria.

**G**estão da informação, fem. Processo de busca, identificação, captação, classificação, processamento, armazenamento e disseminação de informações para possibilitar acompanhamento evolutivo dos dados de gestão interna e externa referentes à instituição.

**Gestão participativa**, fem. Modalidade de administração, no âmbito do Sistema Único de Saúde, que contempla a participação efetiva de cidadãos, gestores e demais interessados, por meio da construção de espaços democráticos para análises das informações e tomadas de decisões coletivas.

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  
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 teleatendente colaborador condução da ligação  
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  
cia eletrônica dac win-32 data de análise da demanda data de entrada da demanda ddi, demanda demanda arquivada demanda concluída demanda em análise demanda em andamento demanda fechada demanda recebida  
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 informação  
e-mail e-mail resposta encaminhamento encaminhamento principal encaminhamento secundário equipamento da telefonia escalonamento estação de trabalho de monitorização de trabalho do operador estação de trabalho



**Informação**, fem. Comunicação, instrução ou ensinamento relacionado à saúde. Nota: é uma categoria de classificação da demanda. Ver *Disseminação de informação*.

**Interessado**, masc. Pessoa que possui interesse na resolução da demanda. Ver *Cidadão; Consulente; Demandante*.

anda do teleatendente análise de demanda anônimo assunto atendimento 0800 atendimento à carta sus, atendimento eletrônico atendimento global atendimento humano atendimento pessoal atendimento a atividades  
cas 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  
l de promoção da qualidade de 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  
a arquivada demanda conexão de demanda em análise demanda encaminhada demanda fechada demanda reencaminhada demandante denúncia departamento de ouvidoria geral do sistema único de saúde diário de bordo  
disque medicamento disque saúde disque saúde mulher disseminação de informação doc control doges elogio e-mail e-mail resposta encaminhamento encaminhamento principal encaminhamento  
mento estação de trabalho de teleatendente 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

**Ligação**, fem. Chamada telefônica dirigida ao serviço de ouvidoria do SUS. Nota: na central de teleatendimento do Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS (Doges), 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 pelo fato de ele estar realizando outro atendimento.

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

# M

**Mapa**, masc. Documento em que eram registradas as informações sobre o desempenho dos profissionais da central de teleatendimento. Nota: o mapa foi incorporado ao sistema de monitoramento. Ver *Sistema de monitoramento*.

**Meio de entrada de demanda**, masc. Sin. *Forma de entrada da demanda*. Forma de contato do demandante com os serviços de ouvidoria do SUS. Nota: as formas disponíveis são: atendimento pessoal, carta, *e-mail*, fax, telefone ou qualquer outro tipo de documento.

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

# N

**Nº de Sade**, masc. ⇒ *Número de Sade*.

**Nº ID**, masc. ⇒ *Número ID*.

**Normatização do sistema de ouvidorias do SUS**, fem. Base legal para padronização e regulamentação dos serviços de ouvidorias do SUS.

**Número de protocolo**, masc. Número atribuído pelo Sistema OuvidorSUS à demanda nele inserida. Nota: por meio desse número de protocolo, o interessado pode acompanhar o andamento de uma demanda.

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

**Número ID**, masc. Sin. *Nº ID*. Número identificador do Sistema Doc Control. Ver *Sistema Doc Control*.



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 a atividades e rotinas da monitoria banco de informações técnicas em saúde bits cabine de teleatendente caixa de sugestão capacitação de equipe capacitação 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 ci classificação de demanda colaboração para a condução da ligação eletrônica dac win-32 data de análise da demanda data de entrada da demanda ddi, demanda demanda arquivada demanda concluída demanda em análise demanda encaminhada demanda fechada demanda recebida departamento de ouvidoria geral do sistema único de saúde diário de bordo direto do usuário do sus discagem direta gratuita disque medicamento disque pare de fundo disque saúde disque saúde mulher disseminação e-mail e-mail resposta encaminhamento encaminhamento principal encaminhamento secundário equipamento da telefonia escalonamento estação de trabalho de atendimento operador estação de trabalho

**Operador**, masc. Ver sin. *Teleatendente*.

**Órgão competente**, masc. Entidade que recebe de uma ouvidoria do SUS a manifestação do demandante para apuração e providências.

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

**D**emanda do teleatendente análise de demanda primeiro assunto atendimento 0800 atendimento à carta sus, atendimento eletrônico atendimento global atendimento humano atendimento pessoal atendimento a atividades cas em saúde bits cabine de atendimento canal de sugestão capacitação de equipe capacitação de teleatendente capacitação introdutória para teleatendentes carta sus carta-resposta cartão-resposta central de atendimento canal 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 arquivo demanda conciliação de demanda em análise demanda encaminhada demanda fechada demanda reencaminhada demandante denúncia departamento de ouvidoria geral do sistema único de saúde diário de bordo disque medicamento 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 do operador estação de trabalho do teleatendente feedback forma de entrada de demanda fórum de ouvidorias do sus gestão participativa informação interessado lg

**PA**, masc. ⇒ Ponto de atendimento.

**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.

**Pergunte Aids**, masc. Serviço extinto de atendimento telefônico por ligação gratuita que proporcionava informações e orientações gerais sobre aids e doenças sexualmente transmissíveis. 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. Nota: essa coleta de dados não é mais realizada pelo Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (Doges).

**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.

**Ponto de atendimento**, masc. Ver sin. *Estação de trabalho do teleatendente.*

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

enda do teleatendente anônimo de demanda anônimo conjunto atendimento 0800 atendimento à carta sus, atendimento eletrônico atendimento global atendimento humano atendimento pessoal atendimento a atividades  
cas em saúde bits gabinete teleatendente caixa de e-mail capacitação de equipe capacitação de teleatendente capacitação introdutória para teleatendentes carta sus carta-resposta cartão-resposta central de atendimento  
il de promoção da qualidade proteção ao usuário do cidadão cl classificação de demanda colaborador condução da ligação consultante controle social correspondência eletrônica dac win-32 data de análise da demanda  
la 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  
disque medicamento disquete de fumar disquete de saúde mulher disseminação de informação doc control doges elogio e-mail e-mail resposta encaminhamento encaminhamento principal encaminhamento  
mento estação de trabalho de operador estação de trabalho do operador do teleatendente feedback forma de entrada de demanda fórum de ouvidorias do sus gestão participativa informação interessado lg

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

# R

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

**Registro**, masc. 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 baseados nos dados apresentados.

**Roteiro-padrão de atendimento**, masc. Documento que contém as frases utilizadas em cada ligação, bem como as técnicas de condução de ligação e orientações necessárias ao registro das demandas. Nota: utilizado pelo teleatendente no atendimento ao demandante.

S

enda do teleatendente análise de demanda anônimo assunto atendimento 0800 atendimento à carta sus, atendimento eletrônico atendimento global atendimento humano atendimento pessoal atendimento a atividades  
cas 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  
al 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  
la 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  
disque medicamento disque pare de fumar disque saúde disque saúde mulher disseminação de informação doc control dogs elogio e-mail e-mail resposta encaminhamento encaminhamento principal encaminhamento  
nento 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. Ver sin. *Serviço 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.*

**Serviço de Atendimento à Demanda Espontânea**, masc. Sin. *Sade.*  
Sistema informatizado que registrava e encaminhava demandas às instâncias competentes para tratamento. Nota: esse sistema foi desativado e suas informações foram agregadas ao Sistema OuvidorSUS. Ver *Sistema OuvidorSUS.*

**Serviço de Atendimento ao Cidadão / Usuário do Sistema Único de Saúde**, masc. Sin. *SAC SUS.* Serviço de teleatendimento que identificava a necessidade ou a opinião dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) e desenvolvia serviços, produtos e processos necessários ao atendimento desses demandantes. Notas: i) Possuía um sistema informatizado e com fluxo de informações pela internet. ii) O SAC SUS compreendia: a) cartas aos usuários do SUS; b) demandas dos usuários; c) Programa Nacional de Avaliação dos Serviços Hospitalares (PNASH), instituído pela Portaria MS/GM nº 2.009, de 30 de outubro de 2001. iii) Esse serviço foi unificado ao Disque Saúde, com exceção do PNASH. Ver *Sistema de Cartas ao Usuário do Sistema Único de Saúde.*

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

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

**Sisdisque**, masc. Sistema informatizado para consulta de informações sobre saúde e para registro das manifestações relacionadas com o Ministério da Saúde. Notas: i) Foi substituído pelo Sistema OuvidorSUS, em abril de 2006. ii) Era utilizado apenas no âmbito do Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (Doges). Ver *Sistema OuvidorSUS*.

**Sistema Dac Win-32**, masc. Sin. *Dac Win-32*. Sistema informatizado 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.

**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. Notas: i) Foi implantado em 1999 e, posteriormente, regulamentado pela Portaria MS/GM nº 1.137, de 6 de outubro de 2000, com a finalidade de favorecer a extração de dados estatísticos para geração de indicadores. ii) Atualmente, esse sistema não é utilizado pelo Ministério da Saúde. Ver *Carta SUS*; *Serviço de Atendimento ao Cidadão / Usuário do Sistema Único de Saúde*.

**Sistema de monitoramento**, masc. Sistema informatizado que armazena o cadastro dos colaboradores da central de teleatendimento, a análise de desempenho e o diário de bordo. Ver *Mapa*.

**Sistema Doc Control**, masc. Sin. *Doc Control*. Sistema informatizado em que foram registradas todas as entradas e saídas de documentos no Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (Doges) até abril de 2006. Notas: i) Esse sistema foi desativado e suas informações foram agregadas ao Sistema OuvidorSUS. ii) Era utilizado apenas no âmbito do Doges. Ver *Sistema OuvidorSUS*.

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

**Sistema OuvidorSUS**, masc. Sin. *OuvidorSUS*. Sistema informatizado que permite a disseminação de informações, o registro, o tratamento, o encaminhamento e o acompanhamento das manifestações dos demandantes junto aos órgãos responsáveis pela avaliação e resolução das demandas. Nota: idealizado pelo Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (Doges) e desenvolvido pelo Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde (DataSUS). Essa ferramenta foi implantada em abril de 2006. Ver *Sistema Doc Control*; *Sisdisque*.

**Site da Ouvidoria**, masc. Canal eletrônico do Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (Doges) que, além de permitir o acesso de técnicos de ouvidoria ao Sistema OuvidorSUS, tem o propósito de informar sobre as ações do Doges e de disponibilizar o Fórum Nacional de Ouvidorias do SUS e o Fale com o Ministério, para o registro das manifestações de demandantes sobre os serviços do Sistema Único de Saúde. Nota: esse portal está disponível em <http://www.saude.gov.br>, na opção Ouvidoria.



**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 a manifestação do demandante na ouvidoria.

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

**T**écnico de ouvidoria, masc. Profissional que realiza a análise e o tratamento da demanda ou que auxilia os teleatendentes, e que acompanha, pelo monitoramento de ligações, a qualidade do atendimento prestado ao demandante.

**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, sugestão ou solicitação.

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

**Triagem de demanda**, fem. Leitura, análise e classificação das demandas recebidas no Departamento de Ouvidoria-Geral do Sis-

tema Único de Saúde (Doges) por meio de carta, *e-mail*, telefone, memorando ou ofício.

**TSM**, masc. ⇒ *Terminal service manager*.

anda do teleatendente análise de demanda anônimo assunto atendimento 0800 atendimento à carta sus, atendimento eletrônico atendimento global atendimento humano atendimento pessoal atendimento a atividades  
cas em saúde bits cabine de atendimento caixa de correio gestão capacitação de equipe capacitação de teleatendente capacitação introdutória para teleatendentes carta sus carta-resposta cartão-resposta central de atendimento  
l de promoção da qualidade opção 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  
la arquivada demanda concorrencia demanda em atendimento demanda encaminhada demanda fechada demanda reencaminhada demandante denúncia departamento de ouvidoria geral do sistema único de saúde diário de bordo  
disque 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  
mento 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

**Unidade de resposta audível**, fem. Sin. *URA*. Sistema automático de atendimento telefônico em que um computador emite mensagens gravadas de voz, indicando ao demandante as opções, as informações e os serviços disponíveis que podem ser escolhidos utilizando-se o teclado do telefone. Nota: o menu principal, disponibilizado na URA, oferece 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 os serviços públicos de saúde.

# Referências



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

BRASIL. Decreto nº 4.194, de 11 de abril de 2002. 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*, Poder Executivo, Brasília, DF, 12 abr. 2002.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 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*, Poder Executivo, Brasília, DF, 10 jun. 2003.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 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*, Poder Executivo, Brasília, DF, 30 nov. 2006.

\_\_\_\_\_. Lei nº 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*, Poder Executivo, Brasília, DF, 30 dez. 1990.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Portaria MS/SGEP nº 08, de 25 de maio de 2007. Regulamenta o Sistema OuvidorSUS. *Diário Oficial da União*, Poder Executivo, Brasília, DF, 2007.

\_\_\_\_\_. 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.

\_\_\_\_\_. 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.

\_\_\_\_\_. 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.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. Área de Teleatendimento. *Relatório padrão de atendimento*. Brasília.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. *Tipificação das demandas*. Brasília.

CARVALHO, N. M. 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. 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.

ALMEIDA, G. M. B.; AUGUSTO, S. M.; OLIVEIRA, L. H. M. *O método em terminologia: revendo alguns procedimentos*. In: ISQUIERDO, A. N.; ALVES, I. M. (Org.). *As ciências do léxico: lexicologia, lexicografia, terminologia*. Campo Grande: Editora UFMS; São Paulo: Humanitas, 2007. v. 3

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

WELKER, H. A. *Dicionários: uma pequena introdução à lexicografia*. 2. ed. revista e ampliada. Brasília: Thesaurus, 2004.





EDITORA MS

Coordenação-Geral de Documentação e Informação/SAA/SE

MINISTÉRIO DA SAÚDE

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

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

*E-mail:* [editora.ms@saude.gov.br](mailto:editora.ms@saude.gov.br)

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

Brasília – DF, julho de 2008

OS 0600/2008