MANUAL TÉCNICO

SONDAGEM DE DEMANDAS

OUVIDORIA DO SUS

SECRETARIA ESTADUAL DA SAÚDE
RIO GRANDE DO SUL

Ouvidoria do SUS
Rio Grande do Sul
0800 6450 644

GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE

GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE

RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
ASSESSORIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
OUVIDORIA DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

MANUAL TÉCNICO: SONDAGEM DE DEMANDAS DA OUVIDORIA DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE-SES/RS: PRIMEIRA VERSÃO

Organizadores

Equipe técnica da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde-SES/RS

PORTO ALEGRE

2024

MANUAL TÉCNICO: SONDAGEM DE DEMANDAS DA OUVIDORIA DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE/SES-RS: PRIMEIRA VERSÃO

2024

Secretaria de Estado as Saúde do Rio Grande do Sul

Todos os direitos reservados à Secretaria de Estado da Saúde do Rio Grande do Sul

Secretária de Estado da Saúde

Arita Gilda Hübner Bergmann

Secretária Adjunta de Estado da Saúde

Ana Lúcia Pires Afonso da Costa

Coordenação da Assessoria de Gestão e Planejamento

Péricles Stehmann Nunes

Cristiane Fischer Achutti

Coordenação da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde

Luiza Maria Plentz

Equipe técnica da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde[1]

Alvaro de Almeida Soares Júnior	Nível Central
Alessandra Oliveira dos Santos	CRS
Aline Giovana Flach	CRS
Amanda Aquino	Nível Central
Amanda Ciarlo Ramos	Nível Central
Amandha Sanguiné Corrêa	Nível Central
Ana Claúdia de Fraga Ramos	Nível Central
Aryane Melo Rodrigues	Nível Central
Bruno Bavaresco da Silva	Nível Central
Camylla Cristina Medeiros de Mello	Nível Central
Carla Eliane Gediel Melo	CRS
Daniela Rosa de Andrade	Nível Central
Denise Ferrer Ferreira	CRS
Eduarda Silva da Silva	Nível Central
Érica dos Santos Machado	Nível Central
Fernanda Raíssa Berr Elias	Nível Central
Gabe de Lucca da Silva Pereira	Nível Central
Gabriel Canofe Costa	Nível Central

[1]A equipe técnica da Ouvidoria do SUS da SES/RS, composta por servidores, residentes e estagiários, contribuiu para a elaboração do Manual no período de setembro de 2022 a agosto de 2024, cabe destacar que nem todos os integrantes dessa equipe permanecem atualmente na ouvidoria.

Gabriela Leiria da Silveira	Nível Central
Gabriela Merlotti Chaves	CRS
Gilmar Luiz Colombelli	CRS
Gustavo Fernando Bianchini	CRS
Ilhani Maria Mezzomo Salles	CRS
Jeana Rückert Ribeiro Willms	CRS
Juliano da Silva Pinto Junior	Nível Central
Kailany Lais Correa Petermann	Nível Central
Laura Alves Azeredo	Nível Central
Leila Beatriz Schmitt	CRS
Lígia Mara Ribeiro	CRS
Luana Gonçalves Gehres	Nível Central
Luanny Machado Costa	Nível Central
Luiza dos Santos Fagundes	Nível Central
Luiza Machado Vargas	Nível Central
Luiza Maria Plentz	Nível Central
Luka Prade	Nível Central
Maria Luiza Geremias da Conceição	Nível Central
Mariana Alves e Alves	Nível Central
Mariana Pimenta Lopes	CRS
Mariângela Ferreira Flores	CRS
Maurício Costa de Oliveira	CRS
Miguel Belling Piedras	CRS
Natália Borba Carvalho	Nível Central
Natália Machado Nunes	Nível Central
Neide Maristela Durcks	CRS
Neiva Teresinha Kern Golfetto	CRS
Raquel Santos Franckini	Nível Central
Rejane Rodrigues Guimaraes	CRS
Rubia Ester Kercher	CRS
Sthéfany Franciny Barreto Bueno	Nível Central
Thiago Lopes de Galisteo	Nível Central
Valéria Karina da Rosa	Nível Central

R585m Rio Grande do Sul. Secretaria da Saúde. Assessoria de Gestão e Planejamento. Ouvidoria do Sistema Único de Saúde.

Manual técnico [recurso eletrônico]: sondagem de demandas da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde - SES/RS: primeira versão / elaborada pela Equipe Técnica da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde SES/RS - Porto Alegre: ESP, 2024.

60 p.

ISBN 978-65-89000-48-8

1.Ouvidoria. 2.Administração dos serviços de saúde. I. Equipe Técnica da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde SES/RS. II. Título.

NLM W 84

Catalogação na fonte – Centro de Informação e Documentação em Saúde/ESP/SES

SUMÁRIO

ORIENTAÇÕES GERAIS 5

ALIMENTO 7

ASSISTÊNCIA À SAÚDE 8

ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA 14

ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA 18

CARTÃO SUS 21

FINANCEIRO 23

GESTÃO 25

PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS 36

PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR 38

SAMU 45

TRANSPORTE 50

VIGILÂNCIA EM SAÚDE 52

VIGILÂNCIA SANITÁRIA 54

ORIENTAÇÕES GERAIS

O presente manual consolida orientações destinadas às equipes que compõem as Ouvidorias do SUS no Estado do Rio Grande do Sul e foi formulado com base no Sistema OuvidorSUS vigente até o ano de 2023.

O objetivo da sondagem é qualificar a coleta de dados, o registro das manifestações e, consequentemente, a produção de relatórios gerenciais. Trata-se de uma atividade de pesquisa e investigação, conduzida pelo profissional que está realizando o atendimento, a fim de compreender o relato da (o) cidadã (o) e identificar o que responder e/ou registrar. [2]

Para registro de todo e qualquer protocolo que não tenha a opção de anonimato disponível, os dados mínimos a serem solicitados são:

- Do cidadão:

  - Nome completo:

  - CPF:

  - Cartão SUS:

  - Município de residência:

  - Dados para contato, como telefone, WhatsApp e e-mail:

Caso o protocolo se refira a outro cidadão, além dos dados básicos anteriores, são necessários os seguintes dados do cidadão <u>referido</u>:

- Do cidadão referido

  - Nome completo:

  - CPF:

  - Cartão SUS:

  - Idade:

[2] BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. **Manual das Ouvidorias do SUS**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2014. 178 p.: il. ISBN 978-85-334-2203-2.

Protocolos sigilosos: Nestes casos, solicitamos os dados do cidadão e selecionamos na caixa “sigilo” a opção sim. Orientar que os dados estarão visíveis apenas para a ouvidoria, havendo assim, possibilidade de dar um retorno ao cidadão.

Protocolos anônimos: necessário informar apenas o município.

ALIMENTO

- ✓ Dados mínimos para registro:
  - Dados completos do cidadão (nome, CPF, CNS, município).
  - Nome da fórmula, dieta ou suplemento.
- ✓ Outros dados importantes:
  - Idade.
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Não.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: Após 15 dias do encerramento do protocolo anterior.
- ✓ Classificação: Reclamação (falta) ou Solicitação (quando aguarda Avaliação Técnica)

OBSERVAÇÃO:

- Programa Dieta em Casa (para os residentes em Porto Alegre): sempre abrir protocolo.
- Aguarda Avaliação Técnica: sondar há quanto tempo está em avaliação.
  - Abrir protocolo de solicitação.
- Cidadão não sabe informar se o medicamento está em falta ou se está deferido/indeferido: Passar o site da Farmácia Digital RS para consultar. Caso não tenha em estoque, retornar na Ouvidoria para registro da reclamação.

TIPIFICAÇÃO:

- Dietas e suplementos: Assistência Farmacêutica> Outros tipos de alimentos
- Fórmulas: Assistência Farmacêutica > Leite> Artificial
- Aguarda Avaliação Técnica: (Dietas e suplementos) Assistência Farmacêutica>Outros tipos de alimentos

ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Consultas

- ✓ Dados mínimos para registro:

- Dados completos do cidadão (nome, CPF, CNS, município).

- Especialidade que o cidadão está aguardando.

- ✓ Outros dados importantes:

- Data do encaminhamento.

- Idade.

- Local onde foi realizado o encaminhamento.

- Qual o quadro clínico do cidadão, motivo da solicitação do encaminhamento.

- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Não
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: Pode ser realizado a qualquer momento após a atualização do quadro clínico do cidadão por meio da reavaliação; caso contrário, a resposta do protocolo será a mesma do registro anterior. Também há a possibilidade de realizar abertura de um novo protocolo após seis meses do fechamento do protocolo anterior.
- ✓ Classificação: Solicitação.

OBSERVAÇÃO:

- <u>Diferença entre consulta e cirurgia:</u> Na consulta, o cidadão está aguardando vaga em um hospital ou estabelecimento de saúde que possua capacidade para realizar o primeiro atendimento com o médico especialista. Na cirurgia, o cidadão já se encontra em atendimento hospitalar com o especialista, e na maioria dos casos, **ele** já realizou os exames necessários para a solicitação de cirurgia, portanto, encontra-se em uma fila interna no referido hospital/prestador.
- <u>Atenção!</u> Existe consulta nas especialidades Cirurgião cardiovascular; Cirurgião da mão; Cirurgião de cabeça e pescoço; Cirurgião do aparelho digestivo; Cirurgião geral; Cirurgião neurológico (neurocirurgia); Cirurgião pediátrico; Cirurgião plástico; Cirurgião torácico; Cirurgião vascular. **Mesmo que a**

especialidade possua o nome de cirurgião/cirurgia, o cidadão está aguardando uma consulta, para depois realizar a cirurgia solicitada.

TIPIFICAÇÃO:

- Assistência à Saúde>**Consulta/Atendimento/Tratamento**>A especialidade solicitada.
- Atenção! Há a opção "consulta" nas tipificações, contudo, é um erro do sistema, portanto, a tipificação correta é **Consulta/Atendimento/Tratamento.**

EXCEÇÕES:

- Consultas na **especialidade multidisciplinar** irão, na grande maioria dos casos, abranger duas situações: obesidade mórbida (consulta na especialidade cirurgia bariátrica) e reprodução humana (consulta na especialidade Ginecologia Infertilidade).
    - As demandas das(os) cidadãs(os) que estão aguardando **consulta para realizar a cirurgia bariátrica**, são tipificadas como "consulta na especialidade obesidade mórbida", para tal é necessário acompanhamento multidisciplinar, com psicólogo, nutricionista, endocrinologista entre outros. DAPS: **Obesidade**. **TIPIFICAÇÃO:** Assistência à saúde> Consulta/Atendimento/Tratamento> Multidisciplinar> Obesidade mórbida.
    - O mesmo se aplica para **reprodução humana**. Nesta tipificação enquadram-se as solicitações de consulta na especialidade de **Ginecologia Infertilidade**. DAPS: **Saúde da mulher. TIPIFICAÇÃO:** Assistência à saúde> Consulta/Atendimento/Tratamento> Multidisciplinar> Reprodução Humana.

- Consultas nas especialidades **reabilitação intelectual e reabilitação auditiva** possuem: DAPS: "reabilitação intelectual"/ "reabilitação auditiva". **TIPIFICAÇÃO:** Assistência à saúde> Consulta/Atendimento/Tratamento> Outros.

- Atenção! **O Processo transexualizador** é exceção, pois a tipificação será classificada como cirurgia mesmo nos casos em que o cidadão está aguardando a primeira consulta especializada, visto que não há uma tipificação específica para estes casos no subassunto: Consulta/Atendimento/Tratamento. DAPS: **População LGBT**. **TIPIFICAÇÃO:** Assistência à saúde> Cirurgia> Processo transsexualizador.

Cirurgias

✓ Dados mínimos para registro:

- Dados completos do cidadão (nome, CPF, CNS, município).
- Qual procedimento o cidadão está aguardando.
- Nome do hospital no qual o cidadão está realizando o acompanhamento.

✓ Outros dados importantes:

- Idade.
- Qual especialidade o cidadão está em atendimento.
- O que o hospital informou ao cidadão?
- A data da última consulta do cidadão.

✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Não

✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: Pode ser realizado a qualquer momento após a atualização do quadro clinico do cidadão por meio da reavaliação, caso o contrário, a resposta do protocolo será a mesma do registro anterior. Também há a possibilidade de realizar abertura de um novo protocolo após 6 meses do fechamento do protocolo anterior.

✓ Classificação: Solicitação (sempre!).

OBSERVAÇÃO:

Diferença entre consulta e cirurgia: Na consulta, o cidadão está aguardando vaga em um hospital ou estabelecimento de saúde que possua capacidade para realizar o primeiro atendimento com o médico especialista. Na cirurgia, o cidadão já se encontra em atendimento hospitalar com o especialista, e na maioria dos casos, ele já realizou

os exames necessários para a solicitação de cirurgia, portanto, o cidadão encontra-se em uma fila interna no referido hospital/prestador.

Após registro de protocolo, orientamos que o cidadão também entre em contato com a ouvidoria do hospital, tendo em vista que o Estado é responsável somente pelo agendamento da primeira consulta, e o restante do acompanhamento depende da agenda interna do hospital.

A reavaliação também vale para agenda interna do hospital a qual o cidadão está realizando acompanhamento.

TIPIFICAÇÃO:

- Assistência à Saúde> **Cirurgia**> A especialidade da cirurgia> Subassunto 3 se tiver.

EXCEÇÃO:

- **O Processo transexualizador** é exceção, pois a tipificação será classificada como cirurgia mesmo nos casos em que o cidadão está aguardando a primeira consulta especializada, visto que não há uma tipificação específica para estes casos no subassunto: Consulta/Atendimento/Tratamento. DAPS: **População LGBT**. **TIPIFICAÇÃO:** Assistência à saúde>Cirurgia>Processo transsexualizador.

Atenção! É comum os cidadãos informarem que estão aguardando **bariátrica**, mas se ele não está em atendimento em um hospital estará aguardando consulta especializada não uma cirurgia. Nestes casos, a demanda ser tipificada como Consulta/Atendimento/Tratamento> Multidisciplinar> Obesidade mórbida.

Exames

- ✓ Dados mínimos para registro:

- Dados completos do cidadão (nome, CPF, CNS, município).

- Qual exame o cidadão está aguardando.

- Local onde foi realizado o encaminhamento/solicitação.

- ✓ Outros dados importantes:

- Idade.

- Data do encaminhamento/solicitação.

- A especialidade do médico que solicitou o exame (caso seja um exame de alta complexidade).

- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Não.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: Um novo registro pode ser realizado apenas se o cidadão realizou a reavaliação, caso o contrário, a resposta do protocolo será a mesma do registro anterior. Há também a possibilidade de realizar aberturar de protocolo de solicitação após 6 meses do fechamento do protocolo anterior.
- ✓ Classificação: Solicitação (sempre!).

OBSERVAÇÃO:

- Há exames básicos que podem ser solicitados na Unidade Básica de Saúde. Sendo assim o cidadão não precisa estar em atendimento no hospital.
- Já os exames de alta complexidade só podem ser solicitados por um médico especialista, dito isso, o cidadão que está aguardando exame **tem que** estar em atendimento/vinculado a um hospital.

TIPIFICAÇÃO:

- Assistência à Saúde> **Diagnóstico específico**> Especialidade/Exame específico solicitado> Subassunto 3 (se tiver).

Transferências

- ✓ Dados mínimos para registro:

- Dados completos do cidadão (nome, CPF, CNS, município).

- Data da internação.

- Qual estabelecimento o cidadão se encontra.

- Se o cidadão for RN (recém-nascido), deverá ser informado o nome da mãe.

- ✓ Outros dados importantes:

- Idade.

- O que o hospital informa ao cidadão.

- Data da solicitação de transferência do cidadão.

- Quadro clínico do cidadão.

- Tipo de leito que o cidadão aguarda (leito ou CTI/UTI).

- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Não
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: A respeito de transferência, deve ser aberto apenas um protocolo, em virtude de a resposta ser a mesma do protocolo anterior.
- ✓ Classificação: Solicitação (sempre!).

OBSERVAÇÃO: Importante questionar se a solicitação é de leito ou leito UTI.

TIPIFICAÇÃO:

- Assistência à Saúde> **Transferência de cidadão**> Entre estabelecimento de saúde distintos **OU** Entre setores de um mesmo estabelecimento de saúde> Leito/UTI.

ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

Falta de medicamento ou quantidade inferior à prescrita

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Dados completos do cidadão (nome, CPF, CNS, idade, município).

  - Nome (do composto) e dosagem do medicamento.

- ✓ Outros dados importantes:

  - Data da última vez que foi retirado o medicamento.

  - Quantidade da medicação retirada na última dispensação (no caso de quantidade inferior à prescrita).

  - Finalidade do uso do referido medicamento (condição de saúde do cidadão/DAPS).

- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Não.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: Após 15 dias do encerramento do protocolo anterior.
- ✓ Classificação: Reclamação.

OBSERVAÇÃO:

- Cidadão não sabe informar se o medicamento está em falta ou se está deferido/indeferido: Passar o site da Farmácia Digital RS para consultar. Caso não tenha em estoque, retornar na Ouvidoria para registro da reclamação.

TIPIFICAÇÃO:

- Consultar na Relação Nacional de Medicamentos Especiais (RENAME)[3] qual componente faz jus a medicação referida. Ex: Assistência Farmacêutica> Componente Especializado/Não-padronizado/Estratégico/Básico> Falta do medicamento (ou quantidade inferior à prescrita) > Fármaco> *Nome do fármaco do respectivo componente*.

---

[3] Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Ciência, Tecnologia, Inovação e Insumos Estratégicos em Saúde. Departamento de Assistência Farmacêutica e Insumos Estratégicos. **Relação Nacional de Medicamentos Essenciais Rename 2022.** Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2022. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/relacao_nacional_medicamentos_2022.pdf. Acesso em: 20 ago. 2024.

Aguardando avaliação técnica ou informações sobre o processo administrativo

- ✓ Dados mínimos para registro:
  - Dados completos do cidadão (nome, CPF, CNS, idade, município).
  - Nome (do composto) e dosagem do medicamento.
  - Data do envio para a avaliação técnica do processo administrativo.
- ✓ Outros dados importantes:
  - Finalidade do uso do referido medicamento (condição de saúde do cidadão/DAPS).
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Não.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: Após 15 dias do encerramento do protocolo anterior.
- ✓ Classificação: Solicitação.

TIPIFICAÇÃO:

- No caso de aguardando avaliação técnica: Assistência Farmacêutica > Outros > Outros > Fármaco > *Nome do fármaco em questão*.

Como conseguir medicamento pelo SUS

- ✓ Dados mínimos para registro:
  - Nome (do composto) e dosagem do medicamento.
- ✓ Outros dados importantes:
  - Finalidade do uso do referido medicamento (condição de saúde do cidadão/DAPS).
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.
- ✓ Classificação: Informação.

OBSERVAÇÃO:

- Abertura de novo protocolo sobre a mesma demanda: Somente em caso de mudança no cenário de disponibilidade de medicamentos pelo SUS (nota técnica, etc.) Quando o cidadão solicita por informações sobre o mesmo medicamento e já possui protocolo aberto na ouvidoria, onde não houve alterações em relação a resposta anterior, informar a resposta do protocolo já realizado e deixar registrado o atendimento nas "anotações" do Sistema OuvidorSUS.

TIPIFICAÇÃO:

- Consultar na Relação Nacional de Medicamentos Especiais (RENAME)[4] qual componente faz jus a medicação referida. Ex: Assistência Farmacêutica > Componente Especializado/ Não-padronizado/ Estratégico/ Básico > Como conseguir medicamento pelo do SUS > Fármaco > *Nome do fármaco do respectivo componente*.

Revenda/Desvio de medicamentos

✓ Dados mínimos para registro:

- Dados do denunciado (nome e/ou CPF e município).
- Nome (do composto) e dosagem do medicamento.
- Envio de comprovante da revenda/desvio através de e-mail ou Whatsapp da ouvidoria.

✓ Outros dados importantes:

- Dados completos do cidadão (nome, CPF, CNS, idade, município), caso ele não seja o denunciante.
- Data do ocorrido.
- Quantidade ou valor desviado/revendido do medicamento.

✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim.

---

[4] Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Ciência, Tecnologia, Inovação e Insumos Estratégicos em Saúde. Departamento de Assistência Farmacêutica e Insumos Estratégicos. **Relação Nacional de Medicamentos Essenciais Rename 2022.** Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2022. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/relacao_nacional_medicamentos_2022.pdf. Acesso em: 20 ago. 2024.

- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.
- ✓ Classificação: Denúncia.

OBSERVAÇÃO:

- Por se tratar de uma denúncia, é estritamente necessário o envio de comprovante através dos canais alternativos da ouvidoria onde há acesso à fotos e documentos, assim só podendo ser iniciada a abertura de protocolo a partir do envio dessa comprovação.
- Nos casos onde o responsável pela revenda/desvio for um profissional que tem acesso direto aos medicamentos, ou seja, houve uma revenda/desvio de medicações de diversos cidadãos diferentes, não são necessários os dados dos cidadãos, somente dados de tal profissional ou indivíduo.

TIPIFICAÇÃO:

- Consultar na Relação Nacional de Medicamentos Especiais (RENAME) qual componente faz jus a medicação referida. Ex: Assistência Farmacêutica > Componente Especializado OU Não-padronizado OU Estratégico OU Básico > Revenda/Desvio de medicamentos da rede SUS > Fármaco > *Nome do fármaco do respectivo componente*.

ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA

Consultas e Exames

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Dados completos do cidadão (nome, CPF, CNS, idade, município).

  - Data do encaminhamento.

  - Local onde foi realizado o encaminhamento.

  - Qual o procedimento que será realizado.

- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Não
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: Um novo registro pode ser realizado apenas se o cidadão realizou a reavaliação, caso o contrário, a resposta do protocolo será a mesma do registro anterior. Há também a possibilidade de realizar aberturar de protocolo de solicitação após 6 meses do fechamento do protocolo anterior.
- ✓ Classificação: Solicitação.

TIPIFICAÇÃO:

- Assistência Odontológica > Assistência Básica/especializada/não especificada ou Exame Odontológico > especificar o procedimento em caso de assistência especializada como consta no Manual de Tipificacação[5].

Estabelecimento de Saúde Bucal

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Dados completos do cidadão (nome, CPF, CNS, idade, município) - exceto quando há possibilidade de registro em sigilo/anonimato.

  - Nome e endereço do estabelecimento.

  - Data e/ou horário do ocorrido.

  - Sondar o real motivo da reclamação/denúncia para tipificar corretamente.

---

[5] Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. **Manual de Tipificação do sistema informatizado OuvidorSUS**. Brasília, DF, 2014. Disponível em: https://silo.tips/download/manual-de-tipificaao-do-sistema-informatizado-ouvidorsus. Acesso em: 20 ago. 2024.

- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim, exceto em casos que o ocorrido tem interferência direta no atendimento prestado a (ao) cidadã (o)
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.
- ✓ Classificação: Reclamação; Denúncia; Elogio.

TIPIFICAÇÃO:

- Assistência Odontológica > Estabelecimento de saúde > analisar a melhor opção no Manual de Tipificação.

Recursos Humanos

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Dados completos do cidadão (nome, CPF, CNS, idade, município) - exceto quando há possibilidade de registro em sigilo/anonimato.

  - Nome e endereço do estabelecimento.

  - Nome do (a) profissional.

  - Data e/ou horário do ocorrido.

  - Sondar o real motivo da reclamação/denúncia/elogio para tipificar corretamente.
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim, exceto em casos que o ocorrido tem interferência direta no atendimento prestado a (ao) cidadã (o).
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.
- ✓ Classificação: Reclamação, Denúncia ou Elogio.

TIPIFICAÇÃO:

- Assistência Odontológica > Recursos Humanos > analisar a melhor opção no Manual de Tipificação.

Recursos Materiais

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Dados completos do cidadão (nome, CPF, CNS, idade, município) - exceto quando há possibilidade de registro em sigilo/anonimato.

  - Nome e endereço do estabelecimento.

  - Qual o material.

  - Sondar o real motivo da reclamação/denúncia/elogio para tipificar corretamente.

- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim, exceto em casos que o ocorrido tem interferência direta no atendimento dado a (ao) cidadã (o).
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.
- ✓ Classificação: Reclamação, Denúncia ou Elogio.

TIPIFICAÇÃO:

- Assistência Odontológica > Recursos Materiais > <u>analisar a melhor opção no Manual de Tipificação.</u>

CARTÃO SUS

Cadastramento/ Demora na entrega do cartão/ Retificação cadastral (em casos de reclamação)

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Dados completos do cidadão (nome, CPF, CNS, idade, município).

  - Motivo da demora ou dificuldade de cadastramento ou retificação cadastral.

  - Data que procurou a Unidade para solicitar o cartão.

  - Nome da unidade de saúde onde foi feita a solicitação e o que informam.
- ✓ Classificação: Reclamação.
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Não.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- Cartão SUS > Cadastramento. **OU** Cartão SUS > Demora na entrega do cartão. **OU** Cartão SUS > Retificação Cadastral.

OBSERVAÇÃO:

- Realizar a orientação de como o cidadão deve proceder para realizar ou atualizar o cadastro do cartão SUS (<u>procurando sua Unidade de Saúde de referência portando documento de identidade e comprovante de residência</u>). Isso garantirá que o cidadão esteja ciente do fluxo correto, tanto nos casos de registro da manifestação, como nos casos de disseminação da informação.

Dificuldade de acesso a serviço de saúde por falta do Cartão SUS (reclamação ou denúncia)

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Dados completos do cidadão (nome, CPF, CNS, idade, município).

- Nome do estabelecimento de saúde.
- O que o estabelecimento de saúde informa.
- Data em que procurou atendimento.

✓ Classificação: Reclamação ou Denúncia.

✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Não.

✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- Cartão SUS > Dificuldade de acesso a serviço de saúde por falta do Cartão SUS.

OBSERVAÇÃO:

- Realizar a orientação de como o cidadão deve proceder para realizar ou atualizar o cadastro do cartão SUS (procurando sua Unidade de Saúde de referência portando documento de identidade e comprovante de residência). Isso garantirá que o cidadão esteja ciente do fluxo correto, tanto nos casos de registro da manifestação, como nos casos de disseminação da informação.

FINANCEIRO

Cobranças indevidas

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Dados do cidadão (nome completo, CPF, CNS, idade, município).

  - Solicitar ao cidadão descrição com o máximo de detalhes do fato ocorrido.

  - Solicitar foto dos comprovantes da cobrança através do WhatsApp ou E-mail, se caso não houver comprovação, registrar o protocolo constando essa informação.

  - Quem realizou a cobrança?

  - Quais foram os procedimentos cobrados?

  - Nome da unidade de saúde que realizou atendimento.

  - Data do ocorrido.

  - Valor cobrado.
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Não.
- ✓ Classificação: Denúncia.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- Financeiro > Cobrança indevida > <u>analisar a melhor opção no Manual de Tipificação.</u>

Repasse de verbas

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Dados do cidadão (nome completo, CPF, CNS, idade, município) - exceto quando há possibilidade de registro em sigilo/anonimato.

  - Solicitar ao cidadão descrição com o máximo de detalhes do fato ocorrido.

  - Qual órgão realiza o repasse?

- Nome da unidade de saúde.

- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.
- ✓ Classificação: Reclamação ou Denúncia.

TIPIFICAÇÃO:

- Financeiro > Repasse de verbas/investimento > analisar a melhor opção no Manual de Tipificação.

Faturamento

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Dados do cidadão (nome completo, CPF, CNS, idade, município) - exceto quando há possibilidade de registro em sigilo/anonimato.

  - Solicitar ao cidadão descrição com o máximo de detalhes sobre os procedimentos faturados de forma indevida.

  - Qual órgão realiza o faturamento?

  - Nome da unidade de saúde.
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim.
- ✓ Classificação: Reclamação ou Denúncia.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- Financeiro > Faturamento > analisar a melhor opção no Manual de Tipificação.

GESTÃO

Estabelecimento de saúde

Dificuldade de acesso

Recusa ao atendimento

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Dados do cidadão (nome completo, CPF, CNS, idade, município) - exceto quando há possibilidade de registro em sigilo/anonimato.

  - Solicitar ao cidadão descrição com o máximo de detalhes do fato ocorrido.

  - Nome do estabelecimento de saúde.

  - Data e horário do acontecimento do fato.

  - O que foi informado pelo local? E por quem? (Sobre a recusa ao atendimento)

  - Para qual atendimento foi recusado o acesso?

- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Se o caso foi com um cidadão em específico, deve ser identificado. Caso o ocorrido seja relatado como atitude comum do profissional ou estabelecimento, pode ser registrada em sigilo/anonimato.
- ✓ Classificação: Denúncia.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação qual tipificação se enquadra na demanda. Exemplo: Gestão > Estabelecimento de Saúde > Dificuldade de acesso > Recusa ao atendimento.

Falta de vagas/Quantidade restrita de vagas

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Dados do cidadão (nome completo, CPF, CNS, idade, município) - exceto quando há possibilidade de registro em sigilo/anonimato.

  - Solicitar ao cidadão descrição com o máximo de detalhes do fato ocorrido;

- Nome do estabelecimento de saúde;
- Data e horário do acontecimento do fato.
- Quantidade de vagas/fichas que o estabelecimento possuía (em caso de quantidade restrita de vagas).
- O que foi informado pelo local? E por quem? (Em caso de falta de vagas).
- Para qual atendimento há a falta de vagas? (Em caso de falta de vagas).

✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Se o caso foi com um cidadão em especifico, deve ser identificado. Caso o ocorrido seja relatado como atitude comum do profissional ou estabelecimento, pode ser registrada em sigilo/anonimato.

✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

✓ Classificação: Reclamação.

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação qual tipificação se enquadra na demanda. Exemplo: Gestão > Estabelecimento de Saúde > Dificuldade de acesso > Quantidade Restrita de Vagas **OU** Falta de Vagas.

Outros (dificuldade de contato por telefone, etc.)

✓ Dados mínimos para registro:

- Dados do cidadão (nome completo, CPF, CNS, idade, município) - exceto quando há possibilidade de registro em sigilo/anonimato.
- Solicitar ao cidadão descrição com o máximo de detalhes do fato ocorrido.
- Nome do estabelecimento de saúde.
- Data(s) e horário (turno) da(s) tentativa(s) de contato.
- Número(s) utilizado(s) do estabelecimento para a tentativa do contato.

✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Se o caso foi com um cidadão em especifico, deve ser identificado. Caso o ocorrido seja relatado como atitude comum do profissional ou estabelecimento, pode ser registrada em sigilo/anonimato.

✓ Classificação: Reclamação e denúncia.

- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação qual tipificação se enquadra na demanda. Exemplo: Gestão > Estabelecimento de Saúde > Dificuldade de acesso > Outros.

Demora no atendimento

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Dados do cidadão (nome completo, CPF, CNS, idade, município) - exceto quando há possibilidade de registro em sigilo/anonimato.

  - Solicitar ao cidadão descrição com o máximo de detalhes do fato ocorrido.

  - Nome do estabelecimento de saúde.

  - Data e horário do acontecimento do fato.

  - Período de demora para atendimento no estabelecimento (tempo que foi/é aguardado).

- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Se o caso foi com um cidadão em especifico, deve ser identificado. Caso o ocorrido seja relatado como atitude comum do profissional ou estabelecimento, pode ser registrada em sigilo/anonimato.
- ✓ Classificação: Reclamação, denúncia, solicitação, elogio, informação e sugestão.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação qual tipificação se enquadra na demanda. Exemplo: Gestão > Estabelecimento de Saúde > Dificuldade de acesso > Demora no atendimento.

Acompanhante para gestante / Acompanhante para maior de 60 anos / Acompanhante para menor de 12 anos / Acompanhante para pessoa que vive com deficiência

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Dados do cidadão (nome completo, CPF, CNS, idade, município de residência).

  - Nome do estabelecimento de saúde.

  - Data e horário do acontecimento do fato.

  - O que foi informado pelo estabelecimento de saúde.

  - Solicitar ao cidadão descrição com o máximo de detalhes do fato ocorrido:
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Não.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.
- ✓ Classificação: Reclamação, denúncia, informação, sugestão.

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação qual tipificação se enquadra na demanda. Ex: Gestão > Estabelecimento de saúde > Acompanhante para gestante.

Rotinas/protocolos de unidade de saúde

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Dados do cidadão (nome completo, CPF, CNS, idade, município) - exceto quando há possibilidade de registro em sigilo/anonimato.

  - Nome do estabelecimento de saúde.

  - Data e horário do acontecimento do fato.

  - Questionar ao cidadão qual seria a sua questão com o estabelecimento de saúde.

  - O que foi informado pelo estabelecimento de saúde.
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Se o caso foi com um cidadão em especifico, deve ser identificado. Caso o ocorrido seja relatado como atitude comum do profissional ou estabelecimento, pode ser registrada em sigilo/anonimato.

- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.
- ✓ Classificação: Reclamação, denúncia, sugestão, elogio, informação.

TIPIFICAÇÃO:

- Gestão > Estabelecimento de saúde > Rotinas/protocolos de unidade de saúde.

OBSERVAÇÃO:

- As demais tipificações devem ser consideradas em cada situação.

Recursos humanos

Assédio Moral, Assédio Sexual, Agressão Física, Agressão Verbal, Agressão Verbal e Física, Discriminação/Preconceito e Violência Obstétrica

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Dados do cidadão (nome completo, CPF, CNS, idade, município) - exceto quando há possibilidade de registro em sigilo/anonimato.
  - Data e hora aproximada do ocorrido.
  - Local do ocorrido.
  - Nome do profissional ou instituição denunciada.
  - Descrição com o máximo de detalhes do fato ocorrido.
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? É necessário avaliar se o caso foi com um cidadão em especifico (neste caso deverá ser identificado); caso o ocorrido seja relatado como atitude comum do profissional ou estabelecimento, pode ser registrada em sigilo/anonimato.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.
- ✓ Classificação: Denuncia.

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação ou no Sistema OuvidorSUS qual tipificação se enquadra na demanda registrada. EX. Gestão > Recursos Humanos > Assédio Moral > Assistente Social.

Concurso público

✓ Dados mínimos para registro:

- Dados do cidadão (nome completo, CPF) - exceto quando há possibilidade de registro em sigilo/anonimato.
- Nome do concurso.
- Descrição com o máximo de detalhes do fato ocorrido.

✓ Outros dados:

- Data da prova.

✓ Pode ser sigiloso/anônimo? É necessário avaliar. Se o ocorrido for com um cidadão em específico, é necessário realizar a solicitação dos dados mínimos do cidadão. Caso o ocorrido seja relatado como atitude comum e geral, pode ser registrada em sigilo/anonimato.

✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

✓ Classificação: Reclamação, denúncia, informação, elogio ou sugestão

TIPIFICAÇÃO:

- Gestão > Recursos Humanos > Concurso público

Exercício ilegal da profissão

✓ Dados mínimos para registro:

- Município.
- Nome do profissional.
- Local onde é exercida a profissão.

- Descrição com o máximo de detalhes dos fatos ocorridos.

✓ Outros dados:

- Comprovantes como atestados enviados, receitas, entre outros.

- O profissional possui registro no seu respectivo órgão de classe? Saberia informar qual?

✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim

✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

✓ Classificação: Denúncia

TIPIFICAÇÃO:

- Gestão > Recursos Humanos > Exercício ilegal da profissão

Falta de profissional

✓ Dados mínimos para registro:

- Dados do cidadão (nome completo, CPF, CNS, idade, município) - exceto quando há possibilidade de registro em sigilo/anonimato.

- Local do ocorrido.

- Especialidade/cargo do profissional faltante.

- Descrição com o máximo de detalhes do fato ocorrido.

✓ Outros dados importantes:

- Há quanto tempo existe a falta do referido profissional.

✓ Pode ser sigiloso/anônimo? É necessário avaliar. Se o ocorrido for com um cidadão em específico, é necessário realizar a solicitação dos dados mínimos do cidadão. Caso o ocorrido seja relatado como atitude comum e geral, pode ser registrada em sigilo/anonimato.

✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: 30 dias após o fechamento de demanda anterior.

✓ Classificação: Reclamação.

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação ou no Sistema OuvidorSUS qual tipificação se enquadra na demanda registrada. Ex: Gestão > Recursos Humanos > Falta de profissional > Assistente Social.

Greve

✓ Dados mínimos para registro:

- Dados do cidadão (nome completo, CPF, CNS, idade, município) - exceto quando há possibilidade de registro em sigilo/anonimato.
- Local do ocorrido.
- Profissional ou estabelecimento em greve.
- Descrição com o máximo de detalhes do fato ocorrido.

✓ Outros dados importantes:

- Data de início da greve.
- Motivo da greve.

✓ Pode ser sigiloso/anônimo? É necessário avaliar. Se o ocorrido afetar um cidadão em especifico, é necessário realizar a solicitação dos dados mínimos do cidadão. Caso o ocorrido seja relatado como atitude comum e/ou geral, pode ser registrada em sigilo/anonimato.

✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

✓ Classificação: Denúncia, reclamação, informação, sugestão.

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação ou no Sistema OuvidorSUS qual tipificação se enquadra na demanda registrada. Ex: Gestão > Recursos Humanos > Greve.

Insatisfação/ Satisfação

✓ Dados mínimos para registro:

- Dados do cidadão (nome completo, CPF, CNS, idade, município) - exceto quando há possibilidade de registro em sigilo/anonimato.
- Local do ocorrido.
- Data e hora (aproximada) do ocorrido.
- Especialidade/cargo do profissional.
- Descrição com o máximo de detalhes do fato ocorrido.

✓ Outros dados importantes:
- Nome do profissional.

✓ Pode ser sigiloso/anônimo? É necessário avaliar. Se o ocorrido for com um cidadão em especifico, é necessário realizar a solicitação dos dados mínimos do cidadão. Caso o ocorrido seja relatado como atitude comum e geral, pode ser registrada em sigilo/anonimato.

✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

✓ Classificação: Reclamação, denúncia (nos casos de insatisfação) ou elogio (em caso de satisfação).

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação ou no Sistema OuvidorSUS qual tipificação se enquadra na demanda registrada. Ex: Gestão > Recursos Humanos > Insatisfação ou Satisfação > Assistente Social.

Trabalhador em saúde

Acúmulo de cargos ou Desvio de função

✓ Dados mínimos para registro:
- Estabelecimento(s) e município do ocorrido.
- Especialidade/cargo do profissional, exercido e/ou designado.
- Descrição com o máximo de detalhes do fato ocorrido.
- Data (aproximada) e turno que foi verificada tal situação.
- Nome do profissional.

- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.
- ✓ Classificação: Denúncia

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação ou no Sistema OuvidorSUS qual tipificação se enquadra na demanda registrada. Ex: Gestão> Recursos Humanos > Trabalhador em saúde> Acúmulo de cargos e/ou Desvio de função

Acúmulo de cargos ou Desvio de função

- ✓ Dados mínimos para registro:
  - Local do ocorrido.
  - Data e hora aproximada do ocorrido.
  - Especialidade/cargo do profissional.
  - Nome do profissional.
  - Carga horária que deveria ser cumprida e está sendo realizada.
  - Descrição com o máximo de detalhes do fato ocorrido.
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.
- ✓ Classificação: Denúncia e reclamação

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação ou no Sistema OuvidorSUS qual tipificação se enquadra na demanda registrada. Ex: Gestão> Recursos Humanos> Trabalhador em saúde> Não comparecimento e/ou Não cumprimento de carga horária.

Recursos materiais

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Dados do cidadão (nome completo, CPF, CNS, idade, município) - exceto quando há possibilidade de registro em sigilo/anonimato.

  - Nome da unidade de saúde (que fornece ou utiliza o material).

  - Nome do material ou equipamento.

  - Quanto tempo está em falta ou com defeito (caso seja este o motivo).

  - Quantidade que veio e quanto era necessário (caso seja quantidade insuficiente).

- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? É necessário avaliar. Se o ocorrido for com um cidadão em especifico, é necessário realizar a solicitação dos dados mínimos do cidadão. Caso o ocorrido seja relatado como atitude comum e geral, pode ser registrada em sigilo/anonimato.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: Após 30 dias do encerramento do protocolo anterior.

OBSERVAÇÃO:

- Exemplos de <u>material de expediente</u>: caneta, papel, seringas, curativos, tesoura, pinças, blocos de receituário, etc.
- Exemplos de <u>material de uso contínuo/permanente</u>: equipamentos, computadores, telefones, mesas, macas, etc.

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação ou no Sistema OuvidorSUS qual tipificação se enquadra na demanda registrada. Ex: Gestão> Recursos materiais> Material de expediente ou Material de uso contínuo/permanente> Falta de equipamento ou equipamento com defeito/etc.

PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS

Falta do produto para saúde/correlato

- ✓ Dados mínimos para registro:
  - Dados completos do cidadão (nome, CPF, CNS, idade, município).
  - Nome do produto para saúde/correlato (aparelho auditivo, fralda, etc.).
  - Tamanho do produto (em caso de fraldas ou casos semelhantes).
  - Há quanto tempo está em falta.
- ✓ Outros dados importantes:
  - Estabelecimento onde é feita a retirada do produto.
  - Data da última retirada.
  - Quantidade retirada.
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Não.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: Após 15 dias do encerramento do protocolo anterior.
- ✓ Classificação: Reclamação.

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação ou no sistema "Ouvidorsus" qual tipificação se enquadra na demanda registrada. Ex: Produtos para Saúde/Correlatos > Fralda descartável/Aparelho auditivo/Etc. Há exemplos também onde possuem mais um subassunto a depender do produto para saúde/correlato, tal como "Produtos para Saúde/Correlatos > Cadeira de rodas > Motorizada/Normal".

Qualidade do produto para saúde/correlato

- ✓ Dados mínimos para registro:
  - Dados completos do cidadão (nome, CPF, CNS, idade, município) - exceto quando há possibilidade de registro em sigilo/anonimato.
  - Nome do produto para saúde/correlato (aparelho auditivo, fralda, etc.).
  - Tamanho do produto (em caso de fraldas ou casos semelhantes).

- ✓ Outros dados importantes:
  - Data da última retirada.
  - Estabelecimento onde é feita a retirada do produto.
  - Marca ou distribuidora do produto para saúde/correlato.
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? É necessário avaliar. Se o ocorrido for com um cidadão em específico, é necessário realizar a solicitação dos dados mínimos do cidadão. Caso o ocorrido seja relatado como atitude comum e geral, pode ser registrada em sigilo/anonimato.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: Abertura de novo protocolo sobre a mesma demanda: Somente em caso de mudança no cenário de fornecimento do produto para saúde/correlato pelo SUS (mudança de marca, distribuidora, etc.). Quando o cidadão solicita por informações sobre a qualidade do mesmo produto/correlato, onde não houve alterações no fornecimento, e já possui protocolo aberto na Ouvidoria, informar a resposta do protocolo já realizado e deixar registrado o atendimento nas "anotações" do Sistema OuvidorSUS.
- ✓ Classificação: Reclamação e sugestão.

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação ou no sistema "Ouvidorsus" qual tipificação se enquadra na demanda registrada. Ex: Produtos para Saúde/Correlatos > Fralda descartável/Aparelho auditivo/Etc. Há exemplos também onde possuem mais um subassunto a depender do produto para saúde/correlato, tal como "Produtos para Saúde/Correlatos > Cadeira de rodas > Motorizada/Normal".

PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR

Falta de medicamentos

- ✓ Dados mínimos para registro:
  - Dados do cidadão (nome completo, CPF, CNS, idade, município).
  - Nome do composto e dosagem do medicamento.
  - Motivo pelo qual o cidadão faz uso do medicamento.
  - Há quanto o medicamento está em falta.
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Não.
- ✓ Classificação: Reclamação.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: Após o prazo de 15 dias de encerramento do protocolo anterior.

TIPIFICAÇÃO:

- Programa Farmácia Popular do Brasil > Falta de medicamento > Falta de medicamento > Fármaco > Componente do medicamento.

Ausência de farmacêutico

- ✓ Dados mínimos para registro:
  - Carga horária que deveria cumprir e carga horária que cumpre.
  - Data e horário do ocorrido.
  - Nome e endereço da farmácia.
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim.
- ✓ Classificação: Reclamação, denúncia.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual; deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- Gestão > Recursos Humanos > Falta de Profissional > Farmacêutico.

Dificuldade em adquirir medicamento

- ✓ Dados mínimos para registro:
  - Dados do cidadão (nome completo, CPF, CNS, idade, município).
  - Nome do composto e dosagem do medicamento.
  - O que lhe foi informado no momento da retirada do medicamento.
  - Quais os problemas/dificuldades encontrados em adquirir o medicamento.
- ✓ Dados importantes:
  - Para qual fim a/o cidadã(o) faz uso do medicamento.
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Não.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.
- ✓ Classificação: Reclamação.

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação qual tipificação se enquadra na demanda. Ex: Programa Farmácia Popular do Brasil > Dificuldade em adquirir medicamento > Validade da receita.

Comercialização em quantidade inferior ao prescrito

- ✓ Dados mínimos para registro:
  - Dados do cidadão (nome completo, CPF, CNS, idade, município).
  - Nome do composto do medicamento e dosagem que faz uso.
  - Quantidade que retirou.
- ✓ Dados importantes:
  - Motivo pelo qual o cidadão faz uso do medicamento.
  - O que foi informado ao cidadão na farmácia.
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Não.
- ✓ Classificação: Reclamação.

- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- Programa Farmácia Popular do Brasil > Comercialização em quantidade inferior ao prescrito.

Falha no sistema operacional

- ✓ Dados mínimos para registro:
  - Dados do cidadão (nome completo, CPF, CNS, idade, município).
  - Qual é o problema que o cidadão está tendo com o sistema.
  - Data e horário do ocorrido.
  - Nome e endereço do estabelecimento.
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Não.
- ✓ Classificação: Reclamação.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual; deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação qual tipificação se enquadra na demanda. Ex: Programa Farmácia Popular do Brasil > Falha no sistema operacional > Sistema Fora do Ar.

Funcionamento do programa

- ✓ Dados mínimos para registro:
  - Dados do cidadão (nome completo, CPF, CNS, idade, município) - exceto quando há possibilidade de registro em sigilo/anonimato.
  - Qual é a dúvida do cidadão sobre o funcionamento do programa.
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim.
- ✓ Classificação: Sugestão, reclamação, denúncia, informação, elogio.

- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual; deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação qual tipificação se enquadra na demanda. Ex: Programa Farmácia Popular do Brasil > Funcionamento do programa > Legislação.

Habilitação/Implantação de novas farmácias

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Por qual motivo o cidadão acredita que se faz necessário habilitação/implementação de nova farmácia ou qual a dúvida relacionada à habilitação/implantação.
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim.
- ✓ Classificação: Sugestão ou Informação.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual; deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- Programa Farmácia Popular do Brasil > Habilitação/Implantação de novas farmácias.

Inclusão de medicamento no elenco

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Nome e dosagem do medicamento.

  - Por qual motivo o cidadão sugere a inclusão do medicamento no Programa Farmácia Popular.
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim.
- ✓ Classificação: Sugestão.

- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual; deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- Programa Farmácia Popular do Brasil > Inclusão de medicamento no elenco > Inclusão de medicamento no elenco > Fármaco > Componente do medicamento.

Publicação/Material Informativo

- ✓ Dados mínimos para registro:
  - Se o cidadão quer saber como/onde conseguir material sobre o Programa.
  - Se o cidadão tem alguma dúvida sobre alguma publicação/material sobre o Programa.
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim.
- ✓ Classificação: Solicitação, informação.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- Programa Farmácia Popular do Brasil> Publicação/Material Informativo.

Impedimento de compra devido a problemas com CPF

- ✓ Dados mínimos para registro:
  - Dados do cidadão (nome completo, CPF, CNS, idade, município).
  - Qual é o problema com o CPF do cidadão.
  - O que foi informado ao cidadão na farmácia no momento da compra.
  - Data e horário do ocorrido.
  - Local do atendimento.

- Nome e dosagem do medicamento.

✓ Dados importantes:

- Por qual motivo o cidadão faz uso do medicamento.

✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Não.

✓ Classificação: Reclamação.

✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação qual tipificação se enquadra na demanda. Ex: Programa Farmácia Popular do Brasil > Impedimento de compra devido a problemas com CPF > Outros.

Preço de Medicamento

✓ Dados mínimos para registro:

- Dados do cidadão (nome completo, CPF, CNS, idade, município) - exceto quando há possibilidade de registro em sigilo/anonimato.

- Nome do composto e dosagem do medicamento.

- Qual a dúvida do cidadão em relação ao preço do medicamento.

✓ Dados importantes:

- Por qual motivo o cidadão faz uso do medicamento.

- O que foi informado ao cidadão na farmácia.

✓ Pode ser sigiloso/anônimo? É necessário avaliar se o caso foi com um cidadão em especifico (neste caso deverá ser identificado); caso o ocorrido seja relatado como atitude comum do profissional ou estabelecimento, pode ser registrada em sigilo/anonimato.

✓ Classificação: Reclamação, sugestão, denúncia.

✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual; deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- Programa Farmácia Popular do Brasil > Preço de Medicamento.

Uso Indevido do CPF

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Dados do cidadão (nome completo, CPF, CNS, idade, município).

  - Para qual fim foi usado indevidamente o CPF do cidadão.

  - Solicitar que o cidadão relate o fato com o máximo de detalhes (como o nome do medicamento, onde foi realizada a dispensação, etc.).
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Não.
- ✓ Classificação: Reclamação, denúncia.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual; deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- Programa Farmácia Popular do Brasil > Uso Indevido do CPF.

SAMU

Recursos Humanos

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Dados da/o cidadão (nome completo, CPF, CNS, idade, município) – exceto quando há possibilidade de registro em sigilo/anonimato.

  - Profissional de saúde (médico, enfermeiro, equipe de saúde, motorista, etc.);

  - Data e horário do acontecimento do fato.

  -Telefone o qual o cidadão usou para entrar em contato com a SAMU.

  - Descrição com o máximo de detalhes do fato ocorrido.

- ✓ Dados importantes:

  - Onde ocorreu o fato.

  - Por qual motivo a SAMU foi acionada.

  - Qual o nome do profissional de saúde que a/o cidadã (o) deseja registrar reclamação (médico, enfermeiro, equipe de saúde, motorista, etc.).

- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? É necessário avaliar se o caso foi com um cidadão em especifico (neste caso deverá ser identificado); caso o ocorrido seja relatado como atitude comum do profissional ou estabelecimento, pode ser registrada em sigilo/anonimato.
- ✓ Classificação: Reclamação, denúncia, elogio.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual; deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação qual tipificação se enquadra na demanda. Exemplo: SAMU > Recursos Humanos > Falta de trabalhadores/ Insatisfação/ Satisfação (profissional de saúde – médico, enfermeiro, motorista, etc.).

Dificuldade de acesso

- ✓ Dados mínimos para registro:

  -Telefone o qual o cidadão usou para entrar em contato com a SAMU.

  - Data e horário do acontecimento do fato.

  - Data e horário em que entrou em contato com a SAMU.

  - Por qual motivo a SAMU foi acionada.

  - O que lhe foi informado.

  - Descrição com o máximo de detalhes do fato ocorrido.
- ✓ Dados importantes:

  - Dados do cidadão (nome completo, CPF, CNS, idade, município).
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Não.
- ✓ Classificação: Reclamação, denúncia.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual; deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação qual tipificação se enquadra na demanda. Exemplo: SAMU > Dificuldade de acesso > Demora no atendimento/Omissão no atendimento/Recusa ao atendimento.

<u>Atenção!</u> A respeito de reclamações de dificuldade de acesso, é fundamental perguntar qual o **número** que ligou para SAMU, e o horário, visto que este dado é utilizado pela SAMU para verificação da reclamação.

Ambulância

Quantidade insuficiente:

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Quantas ambulâncias o município deveria possuir e quantas possui.

  - Município em que ocorreu.

  - Solicitar que a/o cidadã(o) relate com o máximo de detalhes.

- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim.
- ✓ Classificação: Reclamação.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual; deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- SAMU > Ambulância > Quantidade insuficiente.

Equipamentos da ambulância:

- ✓ Dados mínimos para registro:
  - Nome do equipamento.
  - Quais os problemas encontrados nos equipamentos.
  - Se houve desvio ou revenda de equipamento: quando, para onde, quem desviou/revendeu o equipamento.
  - Município em que ocorreu.
  - Data em que ocorreu.
- ✓ Dados importantes:
  - Placa do veículo.
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim.
- ✓ Classificação: Reclamação, Denúncia.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual; deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- SAMU > Ambulância > Equipamentos da ambulância > Desvio/Falta/Não especificado/Outros/Revenda.

Má conservação:

- ✓ Dados mínimos para registro:
  - O que está danificado na ambulância.

- Quais os problemas encontrados.
- Como e no que afeta o funcionamento da ambulância.
- Município em que ocorreu.

✓ Dados importantes:

- Placa do veículo.
- Data em que ocorreu.

✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim.

✓ Classificação: Reclamação.

✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual; deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- SAMU > Ambulância > Má conservação.

Não funcionamento:

✓ Dados mínimos para registro:

- O que não está funcionando.
- Quais os problemas encontrados no funcionamento da ambulância.
- Município em que ocorreu.

✓ Dados importantes:

- Placa do veículo.
- Data em que ocorreu.

✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim.

✓ Classificação: Reclamação ou Denúncia.

✓ Qual freqüência para novo registro na Ouvidoria? O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual; deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- SAMU > Ambulância > Não funcionamento.

Uso indevido:

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Funcionário do SAMU utilizou ambulância para uso próprio?

  - Ambulância foi usada para transportar algo que não é de competência do SAMU?

  - Para qual/quais fim a ambulância foi utilizada indevidamente?

  - Dia e horário do ocorrido.

- ✓ Dados importantes:

  - Nome da(s) pessoa(s) que fizeram uso da ambulância.

  - Placa da ambulância.

- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim.
- ✓ Classificação: Reclamação, denúncia.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual; deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- SAMU > Ambulância > Uso indevido.

TRANSPORTE

Condições inadequadas de transporte dos cidadãos/má conservação

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Dados da/o cidadã (o) (nome completo, CPF, CNS, idade, município) – exceto quando há possibilidade de registro em sigilo/anonimato.

  - Data da solicitação do transporte.

  -Qual o estado de conservação do veículo solicitado?

- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim
- ✓ Classificação: Reclamação/Denúncia
- ✓ Qual freqüência para novo registro na Ouvidoria? O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual; deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- Transporte > Ambulância/veículo >Condições inadequadas de transporte dos cidadãos OU Transporte > Ambulância/veículo > Má conservação do transporte.

Uso indevido

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Onde foi visto o veículo?

  - Para que/por quem o veículo estava sendo utilizado?

  - Data e horário do uso indevido.

  - Placa do veículo.

- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim.
- ✓ Classificação: Denúncia.
- ✓ Qual freqüência para novo registro na Ouvidoria? O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual; deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- Transporte > Ambulância/veículo > Uso indevido.

Demora

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Dados da/o cidadão (nome completo, CPF, CNS, idade, município) – exceto quando há possibilidade de registro em sigilo/anonimato.

  - Qual foi o horário combinado e qual foi o horário que o veículo chegou?

  - O que lhe foi informado a respeito da demora?
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim
- ✓ Classificação: Reclamação, denúncia.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual; deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação qual tipificação se enquadra na demanda. Ex: Transporte > Ambulância/veículo > Demora.

VIGILÂNCIA EM SAÚDE

Vacinação

- ✓ Dados mínimos para registro:
  - Dados completos do cidadão (nome, CPF, CNS, idade, município) – exceto quando há possibilidade de registro em sigilo/anonimato.
  - Data do atendimento.
  - Qual a vacina (ex: vacina da gripe, vacina da febre amarela, entre outros).
- ✓ Dados importantes para registro:
  - Nome e endereço do estabelecimento de saúde que procurou atendimento.
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Depende do relato do cidadão, por exemplo, em casos de falta de vacina em todo o município tem possibilidade de ser anônimo/sigiloso, porém se for algo mais específico é preciso avaliar a necessidade dos dados mínimos.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual; deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.
- ✓ Classificação: Reclamação, denúncias, solicitação, sugestão e informação.

TIPIFICAÇÃO:

- Vigilância em Saúde > Vacinação> Ex: Tétano.

Criadouro em potencial (dengue)

- ✓ Dados mínimos para registro:
  - Endereço do estabelecimento/local.
  - Estado do local, por que o cidadão considerou um criadouro em potencial?
  - Questionar sobre mais informações a respeito do local.
- ✓ Dados importantes para registro:
  - Há quanto tempo o local se encontra como potencial criadouro.
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim.

- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.
- ✓ Classificação: Reclamação ou Denuncia.

TIPIFICAÇÃO:

- Vigilância em Saúde > Criadouro em potencial.

Atenção! Inserir o DAPS de dengue.

Contaminantes ambientais

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Endereço do estabelecimento/local.

  - Estado do local, por que o cidadão considerou que o ambiente possui capacidade de contaminação? Questionar sobre mais informações a respeito do local.

  - Há quanto tempo o local se encontra com contaminante ambiental.
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.
- ✓ Classificação: Denúncia.

TIPIFICAÇÃO:

- Vigilância em Saúde > Contaminantes ambientais.

VIGILÂNCIA SANITÁRIA

Água e ambientes

- ✓ Dados mínimos para registro:
  - Endereço do estabelecimento/local.
  - Detalhar quais são as condições do ambiente/água e há quanto tempo o local encontra-se desta forma.
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.
- ✓ Classificação: Reclamação, denúncia.

TIPIFICAÇÃO:

- Vigilância Sanitária > Água e ambientes > Ex: Esgotos.

Alimentos/bebidas

- ✓ Dados mínimos para registro:
  - Endereço do estabelecimento/local.
  - Data em que o alimento/bebida foi comprado.
  - Marca do alimento/bebida.
  - Lote do alimento/bebida.
  - Qual irregularidade/problema foi encontrada no alimento (Ex: desvio de qualidade, irregularidades na comercialização, reação adversa).
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual; deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.
- ✓ Classificação: Reclamação, denúncia.

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação ou no Sistema OuvidorSUS qual tipificação se enquadra na demanda registrada. Ex: Vigilância Sanitária > Alimento/bebida > alimento vencido.

Cosmético

✓ Dados mínimos para registro:

- Endereço do estabelecimento/local.
- Nome do cosmético.
- Marca e lote do produto.
- Data de validade.
- Qual irregularidade/problema foi encontrada no cosmético (Ex: desvio de qualidade, irregularidades na comercialização, reação adversa).

✓ Qual freqüência para novo registro na Ouvidoria? O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual; deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

✓ Classificação: Reclamação, denúncia.

✓ Pode ser registrada de maneira anônima/ sigilosa? Sim

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação ou no Sistema OuvidorSUS qual tipificação se enquadra na demanda registrada. Ex: Vigilância Sanitária > Cosméticos > reações adversas.

Gestão em Vigilância Sanitária

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Dados do cidadão (nome completo, CPF, CNS, idade, município) - exceto quando há possibilidade de registro em sigilo/anonimato.

  - Endereço do estabelecimento/local.

  - Nome e função do profissional.

  - Local onde o profissional atua.

  - Qual seria a reclamação quanto à conduta do profissional? (EX: mau atendimento, conduta inadequada).

  - Data e hora do ocorrido.

- ✓ Pode ser registrada de maneira anônima/ sigilosa? É necessário avaliar se o caso foi com um cidadão em especifico (neste caso deverá ser identificado); caso o ocorrido seja relatado como atitude comum do profissional ou estabelecimento, pode ser registrada em sigilo/anonimato.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual; deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.
- ✓ Classificação: Reclamação, denúncia.

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação ou no Sistema OuvidorSUS qual tipificação se enquadra na demanda registrada. Ex: Vigilância Sanitária > Gestão em Vigilância Sanitária > mau atendimento.

Medicamentos

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Endereço do estabelecimento/local.

  - Nome do composto e dosagem (mg/ml).

  - Qual irregularidade/problema foi encontrada no medicamento (Ex: desvio de qualidade, irregularidades na comercialização, reação adversa).

  - Laboratório do medicamento.

- ✓ Pode ser registrada de modo sigiloso/anônimo? Sim.
- ✓ Classificação: Reclamação, denúncia.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação ou no Sistema OuvidorSUS qual tipificação se enquadra na demanda registrada. Ex: Vigilância Sanitária > Medicamentos> Desvio de Qualidade.

Produtos para saúde

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Nome do produto para saúde/correlato.

  - Tamanho do produto (em caso de fraldas ou casos semelhantes).

  - Qual irregularidade/problema foi encontrada no produto para a saúde (Ex: desvio de qualidade, irregularidades na comercialização, reação adversa).
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.
- ✓ Classificação: Reclamação, denúncia.

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação ou no Sistema OuvidorSUS qual tipificação se enquadra na demanda registrada. Ex: Vigilância Sanitária > Produtos para saúde/correlatos > Queixas técnicas.

Saneantes

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Endereço do estabelecimento/local.

  - Qual irregularidade/problema foi encontrada no saneante (Ex: desvio de qualidade, irregularidades na comercialização, reação adversa).

  - O produto tem registro nos órgãos de vigilância/fiscalização.
- ✓ Pode ser registrada de maneira sigilosa/anônima? Sim
- ✓ Classificação: Reclamação, denúncia.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação ou no Sistema OuvidorSUS qual tipificação se enquadra na demanda registrada. Ex: Vigilância Sanitária > Saneantes > armazenamento inadequado.

Saúde ocupacional/Saúde do trabalhador

- ✓ Dados mínimos para registro:

  - Endereço do estabelecimento/local.

  - Quais equipamentos de proteção individual estão em falta.

  - Há quanto tempo estes equipamentos estão em falta.

  - Quais são as irregularidades encontradas no local/estabelecimento.
- ✓ Classificação: Reclamação, denúncia.
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual, deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação ou no Sistema OuvidorSUS qual tipificação se enquadra na demanda registrada. Ex: Vigilância Sanitária > Saúde Ocupacional/ Saúde do trabalhador> Irregularidades nas condições de trabalho.

Serviços de interesse à saúde

- ✓ Dados mínimos para registro:
  - Endereço do estabelecimento/local.
  - Qual estabelecimento funciona no local. Ex: Clinica.
  - Quais são as irregularidades encontradas no local/estabelecimento.
- ✓ Classificação: Reclamação, denúncia.
- ✓ Pode ser sigiloso/anônimo? Sim.
- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual; deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação ou no Sistema OuvidorSUS qual tipificação se enquadra na demanda registrada. Ex: Vigilância Sanitária > Serviços de interesse à saúde> Condições Inadequadas.

Serviços de saúde

- ✓ Dados mínimos para registro:
  - Endereço do estabelecimento/local.
  - Quais problemas são encontrados no estabelecimento (Ex: condições inadequadas, problemas de infraestrutura, etc.
  - Qual estabelecimento funciona no local (Ex: clinica).
- ✓ Pode ser registrado de maneira sigilosa/anônimo? Sim.
- ✓ Classificação: Reclamação, denúncia.

- ✓ Sugestão de frequência para novo registro na Ouvidoria: O protocolo é aberto para resposta de um caso pontual; deve ser aberto apenas um protocolo por ocorrência.

TIPIFICAÇÃO:

- Verificar no Manual de Tipificação ou no Sistema OuvidorSUS qual tipificação se enquadra na demanda registrada. Ex: Vigilância Sanitária > Serviços de saúde> problemas na infraestrutura.

Ouvidoria
do SUS
Rio Grande do Sul

0800 6450 644

GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE