

2019

MANUAL DE TIPIFICAÇÃO

SISTEMA OUVIDORSUS

Presidente da Republica

Jair Messias Bolsonaro

Ministro da Saúde

Luiz Henrique Mandetta

Diretora de Integridade

Carolina Palhares Lima

Ouvidor-Geral do SUS

Sergio Akutagawa

Coordenadora de Atendimento ao Cidadão

Angela Karine Cruz Moura de Menezes

Coordenadora de Pesquisa e Gestão da Informação

Cynthia Miranda Pinto

Coordenadora da Rede de Ouvidorias do SUS

Jaqueline Ceolin de Amorim

Equipe Técnica da Ouvidoria-Geral do SUS

Colaboração Técnica

Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Programa Nacional de DST e AIDS

Programa Nacional de Controle do Tabagismo

Sumário

INTRODUÇÃO	9
ORIENTAÇÕES GERAIS PARA TIPIFICAÇÃO.....	11
ASSUNTO: ALIMENTO.....	17
SUBASSUNTO 1: LEITE	17
SUBASSUNTO 1: OUTROS TIPOS DE ALIMENTOS	17
ASSUNTO: ASSISTÊNCIA À SAÚDE.....	18
SUBASSUNTO 1: ARMAZENAMENTO DE CÉLULAS	18
SUBASSUNTO 1: CIRURGIA	18
SUBASSUNTO 1: CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	22
SUBASSUNTO 1: DIAGNÓSTICO	31
SUBASSUNTO 1: DIAGNÓSTICO POR ANATOMIA PATOLÓGICA E CITOPATOLOGIA.....	31
SUBASSUNTO 1: DIAGNÓSTICO EM ANGIOLOGIA.....	31
SUBASSUNTO 1: DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA.....	31
SUBASSUNTO 1: DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	32
SUBASSUNTO 1: DIAGNÓSTICO EM ENDOSCOPIA.....	32
SUBASSUNTO 1: DIAGNÓSTICO EM GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	33
SUBASSUNTO 1: DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO	34
SUBASSUNTO 1: DIAGNÓSTICO POR MEDICINA NUCLEAR IN VIVO.....	34
SUBASSUNTO 1: DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA.....	36
SUBASSUNTO 1: DIAGNÓSTICO EM OFTALMOLOGIA.....	36
SUBASSUNTO 1: DIAGNÓSTICO EM OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA.....	37
SUBASSUNTO 1: DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA.....	37
SUBASSUNTO 1: DIAGNÓSTICO POR RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	38
SUBASSUNTO 1: DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	39
SUBASSUNTO 1: DIAGNÓSTICO POR ULTRASSONOGRAFIA	39
SUBASSUNTO 1: INTERNAÇÃO.....	39
SUBASSUNTO 1: TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE.....	40
SUBASSUNTO 1: TRANSPLANTE	41
ASSUNTO: ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	44
SUBASSUNTO 1: ATENÇÃO BÁSICA	47
SUBASSUNTO 1: INCLUSÃO DE MEDICAMENTO NA REDE SUS	49
SUBASSUNTO 1: COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	49
SUBASSUNTO 1: MEDICAMENTO ESTRATÉGICO	52
SUBASSUNTO 1: NÃO ESPECIFICADO.....	54

SUBASSUNTO 1: NÃO PADRONIZADO	55
SUBASSUNTO 1: OUTROS	57
SUBASSUNTO 1: QUEBRA DE PATENTE	57
ASSUNTO: ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	58
SUBASSUNTO 1: ASSISTÊNCIA BÁSICA	58
SUBASSUNTO 1: ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA	58
SUBASSUNTO 1: ASSISTÊNCIA NÃO ESPECIFICADA.....	59
SUBASSUNTO 1: CREDENCIAMENTO DE CEO	59
SUBASSUNTO 1: DESCREDENCIAMENTO DE CEO	59
SUBASSUNTO 1: ESTABELECIMENTO DE SAÚDE BUCAL	59
SUBASSUNTO 1: EXAME ODONTOLÓGICO	62
SUBASSUNTO 1: INDÍCIOS DE MAU USO/DESVIO DE VERBAS	62
SUBASSUNTO 1: OUTROS	62
SUBASSUNTO 1: PUBLICAÇÃO/MATERIAL INFORMATIVO.....	62
SUBASSUNTO 1: RECURSOS HUMANOS	62
SUBASSUNTO 1: RECURSOS MATERIAIS	66
ASSUNTO: ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	69
SUBASSUNTO 1: ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	69
ASSUNTO: CARTÃO SUS.....	70
SUBASSUNTO 1: CADASTRAMENTO	70
SUBASSUNTO 1: DEMORA NA ENTREGA DO CARTÃO	70
SUBASSUNTO 1: DIFICULDADE DE ACESSO A SERVIÇO DE SAÚDE POR FALTA DO CARTÃO SUS.....	70
SUBASSUNTO 1: INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O PROGRAMA	70
SUBASSUNTO 1: OUTROS	70
SUBASSUNTO 1: PUBLICAÇÃO/MATERIAL INFORMATIVO.....	70
SUBASSUNTO 1: RETIFICAÇÃO CADASTRAL	71
SUBASSUNTO 1: SEGUNDA VIA DO CARTÃO SUS	71
ASSUNTO: COMUNICAÇÃO.....	71
SUBASSUNTO 1: CAMPANHA.....	71
SUBASSUNTO 1: CURSO/EVENTO/SEMINÁRIO.....	71
SUBASSUNTO 1: E-MAIL/SITE ELETRÔNICO.....	71
SUBASSUNTO 1: ENTREVISTA/IMPrensa.....	72
SUBASSUNTO 1: OUTROS	72
SUBASSUNTO 1: PALESTRA	72
SUBASSUNTO 1: PUBLICAÇÃO/MATERIAL INFORMATIVO.....	72

ASSUNTO: CONSELHO DE SAÚDE.....	73
SUBASSUNTO 1: COMPOSIÇÃO.....	73
SUBASSUNTO 1: FUNCIONAMENTO	73
SUBASSUNTO 1: INEXISTÊNCIA.....	73
SUBASSUNTO 1: OUTROS	73
SUBASSUNTO 1: PUBLICAÇÃO/MATERIAL INFORMATIVO.....	73
ASSUNTO: ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA – ESF.....	74
SUBASSUNTO 1: ÁREA DE COBERTURA	74
SUBASSUNTO 1: UNIDADES DE SAÚDE DA FAMÍLIA	74
SUBASSUNTO 1: FUNCIONAMENTO DA ESF	77
SUBASSUNTO 1: IMPLANTAÇÃO DA ESF	77
SUBASSUNTO 1: INEXISTÊNCIA DO PROGRAMA	77
SUBASSUNTO 1: OUTROS	77
SUBASSUNTO 1: PUBLICAÇÃO/MATERIAL INFORMATIVO.....	77
SUBASSUNTO 1: RECURSOS FINANCEIROS	77
SUBASSUNTO 1: RECURSOS HUMANOS	78
SUBASSUNTO 1: RECURSOS MATERIAIS	82
SUBASSUNTO 1: VISITAS DA EQUIPE.....	84
SUBASSUNTO 1: VEÍCULO DA ESF	84
ASSUNTO: FINANCEIRO	85
SUBASSUNTO 1: COBRANÇA INDEVIDA	85
SUBASSUNTO 1: FATURAMENTO	86
SUBASSUNTO 1: LICITAÇÃO.....	87
SUBASSUNTO 1: PAGAMENTO FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇOS.....	88
SUBASSUNTO 1: REEMBOLSO	88
SUBASSUNTO 1: REPASSE DE VERBAS/INVESTIMENTO	88
ASSUNTO: GESTÃO	89
SUBASSUNTO 1: AUDITORIA.....	89
SUBASSUNTO 1: AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE.....	90
SUBASSUNTO 1: CERTIFICADO DE DIREITO À ASSISTÊNCIA MÉDICA NO EXTERIOR (CDAM)	90
SUBASSUNTO 1: CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE (CNES)	90
SUBASSUNTO 1: CENTRAL DE REGULAÇÃO	90
SUBASSUNTO 1: CREDENCIAMENTO	91
SUBASSUNTO 1: DESCREDENCIAMENTO	91
SUBASSUNTO 1: DOCUMENTOS.....	92
SUBASSUNTO 1: ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	93
SUBASSUNTO 1: LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	96

SUBASSUNTO 1: LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES.....	97
SUBASSUNTO 1: OUTROS	97
SUBASSUNTO 1: RECURSOS HUMANOS	97
SUBASSUNTO 1: RECURSOS MATERIAIS	102
SUBASSUNTO 1: SAÚDE PRIVADA.....	104
ASSUNTO: ORIENTAÇÕES DE SAÚDE	105
SUBASSUNTO 1: COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS	105
SUBASSUNTO 1: DOAÇÃO DE SANGUE	105
SUBASSUNTO 1: DOENÇAS	105
SUBASSUNTO 1: OUTROS	105
SUBASSUNTO 1: SAÚDE/QUALIDADE DE VIDA	106
ASSUNTO: OUVIDORIA DO SUS	106
SUBASSUNTO 1: BANCO DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS EM SAÚDE (BITS)	106
SUBASSUNTO 1: DIVULGAÇÃO	106
SUBASSUNTO 1: FORMULÁRIO WEB.....	107
SUBASSUNTO 1: FUNCIONAMENTO	107
SUBASSUNTO 1: IMPLANTAÇÃO/IMPLEMENTAÇÃO.....	107
SUBASSUNTO 1: INSATISFAÇÃO	107
SUBASSUNTO 1: LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES.....	108
SUBASSUNTO 1: OUTROS	108
SUBASSUNTO 1: PUBLICAÇÃO/MATERIAL INFORMATIVO.....	108
DEVE SER UTILIZADA QUANDO O CIDADÃO PROCURAR UMA OUVIDORIA DO SUS INSATISFEITO COM A RESPOSTA, SOLICITANDO REVISÃO DESSA.....	108
SUBASSUNTO 1: SATISFAÇÃO	108
SUBASSUNTO 1: UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)	109
ASSUNTO: PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS.....	110
SUBASSUNTO 1: ABSORVENTE	110
SUBASSUNTO 1: APARELHO AUDITIVO.....	110
SUBASSUNTO 1: APARELHO PARA AFERIR PRESSÃO SANGUÍNEA (ESFIGMOMANÔMETRO).....	110
SUBASSUNTO 1: APARELHO - BALÃO DE O2/CPAP.....	110
SUBASSUNTO 1: AUXILIAR DA RESPIRAÇÃO (BALÃO DE O2/CPAP).....	110
SUBASSUNTO 1: BOLSA DE COLOSTOMIA/OSTOMIA/UROSTOMIA	110
SUBASSUNTO 1: BOMBA DE INFUSÃO DE INSULINA.....	110
SUBASSUNTO 1: CADEIRA DE RODAS	110
ASSUNTO: PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR – SISTEMA CO-PAGAMENTO.....	111
SUBASSUNTO 1: AUSÊNCIA DE FARMACÊUTICO	111
SUBASSUNTO 1: COMERCIALIZAÇÃO EM QUANTIDADE INFERIOR AO PRESCRITO	112

SUBASSUNTO 1: DIFICULDADE EM ADQUIRIR MEDICAMENTO	112
SUBASSUNTO 1: FALHA NO SISTEMA OPERACIONAL	113
SUBASSUNTO 1: FUNCIONAMENTO DO PROGRAMA.....	113
SUBASSUNTO 1: HABILITAÇÃO DE FARMÁCIAS AO PROGRAMA/ABERTURA DE NOVAS FARMÁCIAS	114
SUBASSUNTO 1: IMPEDIMENTO DE COMPRA DEVIDO A PROBLEMAS COM O CPF	114
SUBASSUNTO 1: INCLUSÃO DE MEDICAMENTO NO ELENCO	114
SUBASSUNTO 1: OUTROS	115
SUBASSUNTO 1: PREÇO MEDICAMENTO.....	115
SUBASSUNTO 1: PUBLICAÇÃO/MATERIAL INFORMATIVO.....	115
SUBASSUNTO 1: USO INDEVIDO DO CPF	115
ASSUNTO: PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO (PNCT).....	115
SUBASSUNTO 1: APOIO TÉCNICO/FINANCEIRO	115
SUBASSUNTO 1: AUSÊNCIA DE REGISTRO NA ANVISA	116
SUBASSUNTO 1: EMBALAGEM.....	116
SUBASSUNTO 1: ENDEREÇO/TELEFONE DE LOCAL PARA TRATAMENTO DE TABAGISMO	116
SUBASSUNTO 1: FUMANTES EM RECINTOS COLETIVOS	117
SUBASSUNTO 1: FUMANTES EM TRANSPORTES COLETIVOS	117
SUBASSUNTO 1: INEXISTÊNCIA DO PROGRAMA	117
SUBASSUNTO 1: MÍDIA/PROPAGANDA	117
SUBASSUNTO 1: OUTROS	117
SUBASSUNTO 1: PUBLICAÇÃO/MATERIAL INFORMATIVO.....	117
SUBASSUNTO 1: TEOR DE SUBSTÂNCIAS TÓXICAS DO CIGARRO.....	117
SUBASSUNTO 1: TERAPÊUTICA NOVA	118
SUBASSUNTO 1: VENDA DE CIGARROS POR INTERNET OU VIA POSTAL	118
ASSUNTO: PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS.....	118
SUBASSUNTO 1: ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS	118
SUBASSUNTO 1: AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DO PN.....	119
SUBASSUNTO 1: COMUNICAÇÃO	119
SUBASSUNTO 1: COOPERAÇÃO TÉCNICA INTERNACIONAL	120
SUBASSUNTO 1: DESENVOLVIMENTO HUMANO E INSTITUCIONAL	121
SUBASSUNTO 1: DIAGNÓSTICO	121
SUBASSUNTO 1: INEXISTÊNCIA DO PROGRAMA	122
SUBASSUNTO 1: INFORMAÇÃO E VIGILÂNCIA.....	122
SUBASSUNTO 1: INFORMÁTICA.....	123
SUBASSUNTO 1: OUTRAS INFORMAÇÕES.....	123
SUBASSUNTO 1: PESQUISA E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO.....	125
SUBASSUNTO 1: PLANEJAMENTO.....	126

SUBASSUNTO 1: PREVENÇÃO	126
SUBASSUNTO 1: SOCIEDADE CIVIL E DIREITOS HUMANOS	127
SUBASSUNTO 1: TRATAMENTO	127
ASSUNTO: SAMU	128
SUBASSUNTO 1: AMBULÂNCIA	128
SUBASSUNTO 1: ÁREA DE COBERTURA.....	129
SUBASSUNTO 1: DIFICULDADE DE ACESSO	129
SUBASSUNTO 1: FUNCIONAMENTO DO SAMU	130
SUBASSUNTO 1: IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO DO SAMU	130
SUBASSUNTO 1: INTERRUÇÃO DE SERVIÇOS	130
SUBASSUNTO 1: INDÍCIO DE MAU USO/DESVIO DE VERBAS	131
SUBASSUNTO 1: OUTROS	131
SUBASSUNTO 1: PUBLICAÇÃO/MATERIAL INFORMATIVO.....	131
SUBASSUNTO 1: RECURSOS HUMANOS	131
ASSUNTO: TRANSPORTE	134
SUBASSUNTO 1: AMBULÂNCIA/VEÍCULO.....	134
SUBASSUNTO 1: TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO (TFD)	136
ASSUNTO: VIGILÂNCIA EM SAÚDE.....	138
SUBASSUNTO 1: ANIMAIS SINANTRÓPICOS	138
SUBASSUNTO 1: APLICAÇÃO DE INSETICIDA PELO CARRO FUMACÊ	139
SUBASSUNTO 1: CASO CONFIRMADO	139
SUBASSUNTO 1: CASO SUSPEITO	140
SUBASSUNTO 1: CONTAMINANTES AMBIENTAIS	142
SUBASSUNTO 1: CRIADOURO EM POTENCIAL	142
SUBASSUNTO 1: DADOS EPIDEMIOLÓGICOS.....	142
SUBASSUNTO 1: EPIDEMIA/SURTO	143
SUBASSUNTO 1: EQUIPE DE SAÚDE	145
SUBASSUNTO 1: SANEAMENTO BÁSICO	145
SUBASSUNTO 1: VACINAÇÃO	146
SUBASSUNTO 1: OUTROS	147
ASSUNTO: VIGILÂNCIA SANITÁRIA	147
SUBASSUNTO 1: AGROTÓXICOS/TOXICOLOGIA.....	147
SUBASSUNTO 1: ÁGUA E AMBIENTES	152
SUBASSUNTO 1: ALIMENTOS/BEBIDAS	154
SUBASSUNTO 1: ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA	163
SUBASSUNTO 1: COSMÉTICOS	164
SUBASSUNTO 1: GESTÃO DA VIGILÂNCIA SANITÁRIA	170

SUBASSUNTO 1: MEDICAMENTO.....	173
SUBASSUNTO 1: PRODUTOS PARA SAÚDE (CORRELATOS).....	184
SUBASSUNTO 1: SANEANTES.....	190
SUBASSUNTO 1: SANGUE, HEMODERIVADOS, TECIDOS E ÓRGÃOS	196
SUBASSUNTO 1: SAÚDE OCUPACIONAL/SAÚDE DO TRABALHADOR.....	198
SUBASSUNTO 1: SERVIÇOS DE INTERESSE À SAÚDE.....	199
SUBASSUNTO 1: SERVIÇO DE SAÚDE.....	200

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (SUS) é o setor responsável por receber reclamações, Denúncias, sugestões, elogios e demais manifestações dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo SUS; tem como objetivo principal garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de fortalecimento do controle social.

Criada em 2003, atualmente, integra a Diretoria de Integridade (DINTEG) do Ministério da Saúde; além de supervisionar as atividades de ouvidoria no âmbito do Ministério da Saúde (MS), compete à DINTEG fomentar e apoiar a promoção da transparência, do acesso à informação e da participação social; ainda na área de ouvidoria, deve estimular e promover a avaliação dos serviços públicos prestados pelo SUS.

Sendo assim, para a melhoria da prestação dos serviços ofertados pelo SUS, o aspecto determinante a ser considerado relaciona-se à forma de atuação das Ouvidorias, que confirmam o elo entre o cidadão e a administração pública federal ao receber, examinar e encaminhar as diversas manifestações recebidas. Dessa forma, a promoção e a estruturação de canais abertos e acessíveis de comunicação com a população são fundamentais. Por essa razão, é compromisso dos gestores do SUS a implementação de ouvidorias estruturadas e articuladas entre si, nas três esferas de governo, voltadas à inserção dos cidadãos nos processos de formulação, de acompanhamento, de avaliação e de controle das políticas públicas de saúde.

Isso porque, atualmente, os cidadãos exigem cada vez mais respostas às suas manifestações. Nesse contexto, as Ouvidorias passam a ser eficientes termômetros para a gestão pública, uma vez que estas podem ratificar o bom funcionamento dos serviços, como também apontar aqueles que necessitam de ajustes. A [Lei nº 13.460](#), de 26/06/17, informa que para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos, as quais serão dirigidas à ouvidoria do órgão; cita ainda que, com base nas informações relativas às

manifestações recebidas, as ouvidorias poderão apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Assim, esse Manual é um documento de domínio coletivo, que visa orientar a Rede Nacional de Ouvidorias do SUS (RNO-SUS) no desenvolvimento da ação a que se relaciona, proporcionando a melhoria dos processos inerentes ao serviço de ouvidoria.

O documento ora apresentado procura cumprir a tarefa de aliar a perspectiva de uma ouvidoria central às diversas visões das ouvidorias descentralizadas. Conciliar conceitos e necessidades não é das tarefas mais fáceis, mas nos pareceu ainda menos simples durante a abordagem dessa complexa ação que é a **Tipificação**.

Sabemos que a ação de tipificar é aquela pela qual os profissionais da ouvidoria categorizam as manifestações acolhidas de acordo com seu assunto. Contudo, quando falamos de SUS, o conjunto composto pela quantidade e complexidade dos assuntos constitui-se em um desafio, levando-nos a compreender também a grande dificuldade que permeia a ação de tipificar as manifestações da população. Ademais, é essa ação que possibilita à ouvidoria o agrupamento destas manifestações por categorias, permitindo a análise de dados e a elaboração de relatórios gerenciais sobre diversos assuntos. Por isso, a precisão da tipificação é fundamental para que a ouvidoria possa, de fato, ser um instrumento de gestão.

Para isso, a Ouvidoria-Geral do SUS preconiza a utilização deste Manual de Tipificação por todas as Ouvidorias do SUS que utilizam o sistema OuvidorSUS¹. Acreditamos que isso contribui para a uniformidade na categorização, linguagem e tratamento das manifestações pela RNO-SUS.

Esperamos que este Manual possa contribuir para o aperfeiçoamento dos processos de trabalho de toda a RNO-SUS, configurando mais uma ferramenta à serviço da participação social no SUS.

Equipe da Ouvidoria-Geral do SUS – DINTEG/MS

¹ [Portaria nº 8](#), de 25 de maio de 2007.

ORIENTAÇÕES GERAIS PARA TIPIFICAÇÃO

Principais requisitos para uma correta tipificação

- Registro completo, contendo informações fundamentais para a captação da essência da manifestação (ressalta-se a importância de sondagem adequada);
- Leitura deste manual;
- Interpretação sem inferências;
- Desmembramento adequado da manifestação.

Desmembramento da manifestação

Ocorre quando uma única manifestação traz em seu teor vários assuntos. Para identificar a existência de mais de uma manifestação, deve-se questionar se cabem várias categorizações para o mesmo relato. Por exemplo, uma só carta que traz a solicitação de um exame e a Reclamação de um profissional de saúde ou cidadão que se manifesta por telefone e solicita dois medicamentos distintos. O desmembramento da manifestação é fundamental para manter a fidedignidade do relato do cidadão no momento da tipificação, uma vez que não se deve priorizar uma categorização ou outra, mas sim registrar separadamente toda manifestação que chega à Ouvidoria, de modo que os relatórios gerenciais transpareçam fielmente as manifestações. Seguem abaixo situações nas quais é obrigatório o desmembramento da manifestação:

- Reclamação/Solicitação de mais de um medicamento, por exemplo, Reclamação da falta de alprazolam, azitromicina e de bupropiona;
- Solicitação de mais de um exame, cirurgia ou tratamento;
- Solicitação de mais de um produto para saúde (correlato), como: sonda, seringa, algodão e cadeira de rodas;
- Quando a manifestação fizer referência a mais de um tipo de classificação, como: Reclamação e uma sugestão;

- Quando a manifestação fizer referência a vários teores, dentro da mesma classificação. Por exemplo, duas reclamações: uma de equipamento com defeito e outra que relate mau atendimento por parte de um profissional de saúde.
- Reclamação/solicitação referente a mais de uma vacina, por exemplo, solicitação das vacinas contra febre amarela e gripe.

A Tipificação deve ser feita com base no teor da manifestação e nunca pela conduta que a Ouvidoria adotará frente ao caso exposto

Por exemplo, uma *Reclamação* sobre a existência de ratos em determinada comunidade, sem requerimento de visita de agentes de endemia, deverá ser tipificada como *Reclamação – Vigilância em Saúde – Animais sinantrópicos – Rato*. A conduta do setor responsável pode ser o envio de agentes de endemias ao local, mas se não houve requerimento explícito do cidadão para que a visita ocorra, a manifestação não pode ser tipificada como *Solicitação – Vigilância em Saúde – Equipe de saúde – Visita de Agentes de Endemia*, pois isso já se configura como providência. O mais importante é o relato do manifestante!

Classificação das manifestações

Após o registro, as manifestações deverão ser classificadas de acordo com o teor da manifestação do cidadão, podendo ser solicitação, Reclamação, Denúncia, sugestão, elogio e informação, como citado abaixo:

- **Denúncia**

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

- **Reclamação**

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

- **Informação**

Comunicação verbal ou escrita onde cidadão faz questionamentos a respeito do sistema de saúde ou sobre assistência à saúde.

- Solicitação

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.

- Elogio

Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde.

- Sugestão

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

Esclarecimentos extras sobre qual classificação adotar

- Reclamação x Solicitação

Toda (ou quase toda) manifestação classificada como *Solicitação* pode trazer em seu bojo um viés de Reclamação pela dificuldade de conseguir um procedimento. No entanto, se a manifestação deixar clara a necessidade de o paciente obter o procedimento, prioriza-se classificá-la como *Solicitação*. Vale fazer a seguinte pergunta frente à manifestação: “O paciente ainda precisa do procedimento?”. Em caso afirmativo, a *Solicitação* é a classificação mais adequada.

OBS: Esta é a conduta seguida pela Ouvidoria-Geral do SUS. Entretanto, cada Ouvidoria tem autonomia para definir aspectos do seu processo de trabalho. Nessa perspectiva, é possível optar por outro procedimento, como por exemplo, desmembrar a manifestação em *Solicitação* e *Reclamação* para registrar o dado da dificuldade de acesso. De qualquer maneira, quando o usuário ainda necessitar do procedimento/medicamento a *Solicitação* deverá prevalecer.

- Sugestão x Solicitação

Muitas vezes, uma *Sugestão* pode vir como uma *Solicitação* (Ex: cidadão solicita a construção de um centro/posto de saúde em seu bairro ou a aquisição de ambulâncias para o atendimento em seu município); todavia, por não se configurar um requerimento de acesso ou atendimento, mas sim de algo que requer mudanças na gestão por meio de criação ou reformulação de políticas de saúde, a *Sugestão* deverá sobrepujar a *Solicitação*.

Inconsistências na tipificação relacionadas à classificação

Existem cruzamentos que demonstram inconsistências na tipificação, ou seja, impedem a leitura correta dos dados estatísticos. Para evitar isso, o presente manual apresenta, em cada assunto e subassunto, as possibilidades de classificação que se adequam àquele teor.

Seguem alguns exemplos:

Classificação	Tipificação
Solicitação	Gestão – Dificuldade de Acesso – Falta de vagas
Sugestão	Assistência Farmacêutica – Atenção Básica – Falta de medicamento – Fármaco - albendazol

Preenchimento dos níveis da tipificação

Os campos “Assunto e Subassunto nível 1” são de preenchimento obrigatório.

TIPIFICAÇÃO

Assunto:

SubAssunto Nível 1:

SubAssunto Nível 2:

SubAssunto Nível 3:

Cabe frisar que é importante consultar este manual a fim de verificar qual o último subassunto para cada tipificação, de modo que a categorização não fique incompleta.

Subassunto “Outros”

Representa a hipótese de o cidadão especificar no seu relato algo que não está contemplado na tipificação, mas foi por ele definido. Somente deverá ser utilizado o subassunto *Outros*, depois de esgotadas todas as possibilidades de tipificação.

Ex: manifestação na qual o cidadão descreve seu problema de saúde, solicita exame oftalmológico, informa o nome do procedimento específico, mas este não consta na categorização atual.

Subassunto “Não especificado”

Refere-se aos casos em que o cidadão diz o que deseja de forma genérica, sem deixar explícito. Por exemplo, manifestação na qual o cidadão descreve seu problema de saúde e solicita exame ginecológico, sem informar o nome do procedimento. Este subassunto deve ser utilizado somente após esgotadas todas as possibilidades de sondagem.

Exemplos utilizados neste manual

Alguns assuntos e subassuntos foram contemplados com exemplos no intuito de facilitar o entendimento sobre a tipificação. Entretanto, tal fato não impede que outras situações não citadas no manual sejam categorizadas nos assuntos correspondentes, desde que estejam em conformidade com a definição.

D.A.P.S

Este combo foi criado para aperfeiçoar a leitura de dados da tipificação.

The screenshot shows a web application interface with a top navigation bar containing buttons for 'Iniciar', 'Rascunho: Não', 'Problema: selecionar', and 'Finalizar Atendimento'. Below this is a tabbed interface with tabs for 'Atendimento', 'Dados do Cidadão', 'Detalhes da Demanda' (which is active), 'Dados da Demanda', 'Anotações', and 'Encaminhamento da Demanda'. The 'Detalhes da Demanda' tab contains several form fields: '* Classificação:' (selecionar), 'Imediato:' (Não), 'Data:' (selecionar), 'Quantidade:' (0), 'Sexo do Referido:' (NÃO INFORMADO), and 'Idade do Referido:' (NÃO INFORMADO). A red box highlights the 'D.A.P.S.' field, which is a dropdown menu currently showing 'selecionar'. Below this are two text input fields: 'Responsável pelo Cadastro do Detalhe:' and 'Ouvidoria do responsável pelo Detalhe:'.

É uma funcionalidade que permite a inclusão de nomes de programas, doenças e outros assuntos até então não contemplados na tipificação.

Exemplo: Cidadão sugere a criação de um programa na área de saúde da mulher.

Nesse caso, a tipificação será: *Gestão – Ações e Programas de Saúde*. Com a existência do combo D.A.P.S, podemos preenchê-lo com “Saúde da Mulher”, obtendo assim, um dado mais consistente para fins estatísticos (sugestão de ação em saúde no tocante ao programa de saúde da mulher). Outro exemplo pertinente seriam as manifestações sobre medicamentos, as quais, com o combo, podem identificar a patologia para a qual o fármaco está sendo prescrito, uma vez que serão inseridas doenças de abrangência nacional. O mesmo ocorre com a tipificação: *Orientações em Saúde – Doenças*, cuja enfermidade poderá ser contemplada no novo combo. Por fim, é importante ressaltar que o combo poderá ser utilizado pelas Ouvidorias nível 1, de acordo as necessidades de cada localidade.

Assunto: Alimento

Situações que envolvam informação, solicitação, a falta ou a dificuldade em conseguir alimentos artificiais, alimentos complementares e/ou leite materno.

Todas as questões relacionadas a este assunto devem ser aqui tipificadas, inclusive questões sobre doação de leite materno (que deverá ser tipificada no subassunto2: materno), sua composição e informação sobre a idade adequada para encerrar a amamentação, por exemplo.

O assunto “Alimento” pode ser utilizado com as classificações: informação, solicitação, Reclamação, Denúncia, sugestão e elogio.

SUBASSUNTO 1: Leite

- Subassunto2: Materno
- Subassunto2: Artificial

É aquele preparado com o objetivo de imitar o leite natural e cuja composição contenha substâncias não encontradas no leite natural. Além disso, o leite artificial é considerado um alimento complementar, pois pode ser oferecido para as crianças em complementação ao leite materno. Por exemplo, leites desnatados ou adicionados de substâncias como ferro e iodo; leite de soja industrializado. *Aqui não devem ser tipificadas as manifestações que falem de alimentos artificiais.*

SUBASSUNTO 1: Outros tipos de alimentos

Este subassunto comporta as manifestações relacionadas a alimentos complementares, isto é, não relacionados ao leite. Por exemplo: suplemento alimentar, dieta parenteral / enteral, entre outros.

Assunto: Assistência à Saúde

Compreende o rol de manifestações que abordam a necessidade de procedimentos médicos em todos os níveis de complexidade (área ambulatorial e hospitalar), abarcando, igualmente, o tratamento domiciliar. *Este assunto abrangerá também as manifestações acerca dos transplantes de órgãos, conforme orientações específicas neste manual.*

SUBASSUNTO 1: Armazenamento de células

Situações na qual o relato seja referente aos bancos de células e/ou tecidos humanos (cordão umbilical, sêmen, sangue, entre outros). Por exemplo, casos em que o cidadão pergunta sobre como se tornar um doador. *Ressalta-se que informações sobre doação de órgãos deverão ser tipificadas no subassunto Transplante.* Esse subassunto permite as classificações Solicitação e Informação. *Questões relacionadas a irregularidades sanitárias no armazenamento de células, tecidos e órgãos, deverão ser tipificadas no assunto Vigilância Sanitária, SUBASSUNTO 1: Sangue, hemoderivados, tecidos e órgãos.*

- Subassunto2: Cordão umbilical
- Subassunto2: Ossos
- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Óvulos
- Subassunto2: Pele
- Subassunto2: Placenta
- Subassunto2: Sangue
- Subassunto2: Sêmen

SUBASSUNTO 1: Cirurgia

Situações que envolvam procedimentos de intervenção manual por ablação, extirpação ou corte da parte externa e/ou interna. *Utiliza-se este subassunto apenas para as manifestações classificadas como Solicitação.*

- Subassunto2: Bariátrica

- Subassunto2: Cabeça e pescoço
- Subassunto2: Cardiológica
 - Subassunto3: Angioplastia
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros
- Subassunto2: Dermatológica

Nesse subassunto deverão ser tipificadas as manifestações que versarem sobre a remoção de pintas, cistos, lipomas, unha encravada, enxertos, correção de cicatrizes, tratamento de cicatrizes de acne, tatuagens, manchas, etc. Essas informações foram retiradas da Sociedade Brasileira de Cirurgia Dermatológica.

- Subassunto2: Gastroenterológica
- Subassunto2: Geral
- Subassunto2: Ginecológica
 - Subassunto3: Histerectomia
 - Subassunto3: Laqueadura
 - Subassunto3: Não especificada
 - Subassunto3: Outros
 - Subassunto3: Períneo
- Subassunto2: Mastectomia

Intervenção cirúrgica relativa à retirada parcial ou total da mama (Ex: cirurgia para remoção de tumor benigno). *Ressalta-se que, nas situações de solicitação desse procedimento devido a tumor maligno/câncer, a manifestação deverá ser tipificada em Assistência à Saúde/Cirurgia/Oncológica/Mama.*

- Subassunto2: Não especificada
- Subassunto2: Nefrológica
- Subassunto2: Neurológica
- Subassunto2: Obstétrica
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros
 - Subassunto3: Parto cesariano
 - Subassunto3: Parto normal

- Subassunto2: Oftalmológica
 - Subassunto3: Catarata
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros
 - Subassunto3: Retinopatia diabética
- Subassunto2: Oncológica

Intervenção cirúrgica cuja indicação seja para o tratamento de câncer. Para fins estatísticos, considerou-se importante a separação deste subassunto, de modo a destacar as cirurgias oriundas do tratamento de câncer. *Ressalta-se que os casos em que o paciente relate histórico de tratamento ou cirurgia oncológica, mas que na presente manifestação venha solicitar a realização de nova cirurgia, cuja indicação seja de origem diversa, esta manifestação não deverá ser tipificada nesse subassunto. Por exemplo, paciente que foi submetido à cirurgia oncológica na pele e solicita outra intervenção cirúrgica na pele, mas que não seja parte do tratamento anteriormente citado. Esse caso deve ser tipificado em Assistência à Saúde/Cirurgia/Dermatológica.*

- Subassunto3: Anal
- Subassunto3: Bexiga
- Subassunto3: Boca
- Subassunto3: Cabeça
- Subassunto3: Colo do útero
- Subassunto3: Cólon e reto
- Subassunto3: Esôfago
- Subassunto3: Estômago
- Subassunto3: Fígado
- Subassunto3: Intestino
- Subassunto3: Laringe
- Subassunto3: Mama

Somente serão tipificados nesse subassunto os casos cuja manifestação seja de indicação oncológica. *Ex: situações nas quais a cidadã necessite realizar a mastectomia para retirada de tumor maligno/câncer.*

- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Olho/Retinoblastoma

- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Ovário
- Subassunto3: Pâncreas
- Subassunto3: Pele
- Subassunto3: Pênis
- Subassunto3: Próstata
- Subassunto3: Pulmão
- Subassunto3: Renal
- Subassunto3: Testículo
- Subassunto3: Tireóide
- Subassunto3: Útero

Nesse subassunto, não se tipificam as manifestações relacionadas a tumor maligno (câncer) no colo do útero, pois, para tais casos, essas serão tipificadas em Assistência à saúde/Cirurgia/oncológica/Colo do útero.

- Subassunto2: Ortopédica
- Subassunto2: Otorrinolaringológica
 - Subassunto3: Implante coclear
 - Subassunto3: Não especificada
 - Subassunto3: Outras
- Subassunto2: Outras
- Subassunto2: Pediátrica
- Subassunto2: Plástica
 - Subassunto3: Mamoplastia

Cirurgia estética no seio, como: aumento, redução ou reparação de assimetria das mamas.

- Subassunto3: Ginecomastia

Intervenção cirúrgica que se realiza em caso de hipertrofia da mama. Caso o cidadão relate a necessidade desse procedimento para o tratamento de lipodistrofia relacionada ao uso de antiretrovirais, a manifestação deverá ser tipificada em: Programa Nacional de DST e AIDS/Tratamento/Tratamento de lipodistrofia.

- Subassunto3: Não especificada

- Subassunto3: Outras
- Subassunto2: Processo transexualizador

Conforme [Portaria GM/MS nº 2.803](#), de 19 de novembro de 2013, a qual redefine e amplia o Processo Transexualizador no Sistema Único de Saúde (SUS).

- Subassunto2: Proctologia
- Subassunto2: Torácica
- Subassunto2: Urológica
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros
 - Subassunto3: Prostatectomia
 - Subassunto3: Vasectomia
- Subassunto2: Vascular
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros
 - Subassunto3: Varizes

SUBASSUNTO 1: Consulta/Atendimento/Tratamento

Situações que envolvam prestação de serviços de saúde caracterizada pelo acesso inicial ou continuidade de assistência médica. *Lembramos ainda que as solicitações relacionadas ao tratamento de reprodução humana e de tabagismo deverão ser tipificadas nesse subassunto.*

- Subassunto2: Acupuntura

Disciplina ocupacional dos métodos tradicionais Chineses de terapia por acupuntura para tratar doenças através da estimulação de pontos determinados do corpo.

- Subassunto2: Alergia/Imunologia

Especialidade médica voltada para a hipersensibilidade dos indivíduos a substâncias estranhas, e para a proteção contra infecção ou distúrbio resultantes.

- Subassunto2: Anestesiologia

Especialidade médica que estuda e proporciona ausência ou alívio da dor e outras sensações ao paciente que necessita realizar procedimentos médicos, como cirurgias ou

exames diagnósticos, identificando e tratando eventuais alterações das funções vitais. No Brasil, sua prática, bem como a discriminação das condições mínimas para a segurança do paciente, e a divisão de responsabilidades entre os profissionais que a exercem, é especificada em [resolução do Conselho Federal de Medicina \(CFM\) 2.174/17](#).

- Subassunto2: Angiologia

Especialidade médica que se ocupa do tratamento clínico das doenças que acometem vasos sanguíneos (artérias e veias) e vasos linfáticos. Atua em conjunto com a cirurgia vascular que se ocupa do tratamento cirúrgico das ditas doenças.

- Subassunto2: Cardiologia

- Subassunto2: Células tronco

Células relativamente indiferenciadas que conservam a habilidade de dividir-se e proliferar durante toda a vida pós-natal, a fim de fornecer células progenitoras que possam diferenciar-se em células especializadas. *Deverão ser tipificadas aqui as solicitações de tratamento com células tronco, mesmo que fora do país, inclui também as manifestações cuja solicitação seja para participar da pesquisa sobre o tratamento de células-tronco.*

- Subassunto2: Cirurgião cardiovascular

Abrange as manifestações classificadas como Solicitação nas quais o cidadão manifestar necessidade de uma **consulta** com esta especialidade médica. *Nas situações de solicitação da cirurgia, a manifestação deverá ser tipificada no SUBASSUNTO 1 Cirurgia (de acordo com a especialidade).*

- Subassunto2: Cirurgião da mão

Abrange as manifestações classificadas como Solicitação nas quais o cidadão manifestar necessidade de uma **consulta** com esta especialidade médica. Nas situações de solicitação da cirurgia, a manifestação deverá ser tipificada no SUBASSUNTO 1 Cirurgia (de acordo com a especialidade).

- Subassunto2: Cirurgião de cabeça e pescoço

Especialidade médica que se ocupa da prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação das patologias que acometem tecidos moles na região da cabeça e pescoço. Abrange as manifestações classificadas como Solicitação nas quais o cidadão manifestar necessidade de uma **consulta** com esta especialidade médica. *Nas situações de*

solicitação da cirurgia, a manifestação deverá ser tipificada no SUBASSUNTO 1 Cirurgia (de acordo com a especialidade).

- Subassunto2: Cirurgião do aparelho digestivo

Cirurgia do Aparelho Digestivo é um ramo da Medicina que estuda, sob o ponto de vista cirúrgico, as doenças que são oriundas dos órgãos responsáveis pela digestão dos alimentos. Abrange as manifestações classificadas como Solicitação nas quais o cidadão manifestar necessidade de uma **consulta** com esta especialidade médica. *Nas situações de solicitação da cirurgia, a manifestação deverá ser tipificada no SUBASSUNTO 1 Cirurgia (de acordo com a especialidade).*

- Subassunto2: Cirurgião geral

Especialidade médica cuja área de atuação compreende: Cirurgia Abdominal, Cirurgia videolaparoscópica e Cirurgia do trauma. Esta especialidade médica ocupa-se do estudo dos mecanismos fisiopatológicos, diagnóstico e tratamento de enfermidades passíveis de abordagem por procedimentos cirúrgicos. Abrange as manifestações classificadas como Solicitação nas quais o cidadão manifestar necessidade de uma **consulta** com esta especialidade médica. *Nas situações de solicitação da cirurgia, a manifestação deverá ser tipificada no SUBASSUNTO 1 Cirurgia (de acordo com a especialidade).*

- Subassunto2: Cirurgião neurológico (neurocirurgia)

- Subassunto2: Cirurgião pediátrico

Especialidade médica, ramo da cirurgia, que se ocupa do tratamento cirúrgico de doenças que acometem indivíduos desde o período da vida fetal até o início da idade adulta. Abrange as manifestações classificadas como solicitação nas quais o cidadão manifestar necessidade de uma **consulta** com esta especialidade médica. *Nas situações de solicitação da cirurgia, a manifestação deverá ser tipificada no SUBASSUNTO 1 Cirurgia (de acordo com a especialidade).*

- Subassunto2: Cirurgião plástico

É a reconstituição de uma parte do corpo humano por razões médicas ou estéticas. Abrange as manifestações classificadas como Solicitação nas quais o cidadão manifestar necessidade de uma **consulta** com esta especialidade médica. *Nas situações de*

solicitação da cirurgia, a manifestação deverá ser tipificada no SUBASSUNTO 1 Cirurgia (de acordo com a especialidade).

- Subassunto2: Cirurgião torácico

Especialidade médica que se ocupa do tratamento de patologias pulmonares e torácicas passíveis de abordagem cirúrgica, com exceção das que acometem o coração e grandes vasos. Abrange as manifestações classificadas como Solicitação nas quais o cidadão manifestar necessidade de uma **consulta** com esta especialidade médica. *Nas situações de solicitação da cirurgia, a manifestação deverá ser tipificada no SUBASSUNTO 1 Cirurgia (de acordo com a especialidade).*

- Subassunto2: Cirurgião vascular

Especialidade médica que se ocupa do tratamento cirúrgico de doenças das artérias, veias e vasos linfáticos. Abrange as manifestações classificadas como Solicitação nas quais o cidadão manifestar necessidade de uma **consulta** com esta especialidade médica. *Nas situações de solicitação da cirurgia, a manifestação deverá ser tipificada no SUBASSUNTO 1 Cirurgia (de acordo com a especialidade).*

- Subassunto2: Clínica médica

Especialidade médica que trata de pacientes adultos, atuando principalmente em ambiente hospitalar. Inclui o estudo das doenças de adultos, não cirúrgicas, não obstétricas e não ginecológicas.

- Subassunto2: Dermatologia

Especialidade médica voltada para a pele, sua estrutura, funções, doenças e tratamentos. A especialidade engloba ainda as doenças que acometem os anexos cutâneos: cabelos e unhas.

- Subassunto2: Domiciliar

Caracteriza-se pela prestação de cuidados/serviços de saúde no domicílio do paciente, com finalidade de ação preventiva, curativa, reabilitadora e/ou paliativa especializada. Os serviços domiciliares abrangem desde procedimentos simples, como banho de leito, consultas médicas e de enfermagem, serviços de reabilitação, terapia intravenosa, nutrição enteral e parenteral, exames clínicos, aplicações de vacinas até outros de maior complexidade, como internação domiciliar, para condições mais graves,

nas quais os pacientes necessitem de ventilação mecânica e acompanhamento por profissionais especializados em monitoramento contínuo.

- Subassunto2: Endocrinologia e metabologia

Especialidade médica que estuda as desordens do sistema endócrino e suas secreções específicas chamadas hormônios.

- Subassunto2: Fisiatria

Especialidade médica voltada para o uso de agentes físicos, de aparelhos mecânicos, e de manipulação para reabilitar pacientes com doenças ou lesões físicas.

- Subassunto2: Fisioterapia

Especialidade voltada para o uso de agentes físicos, de aparelhos mecânicos, e de manipulação para reabilitar pacientes com doenças ou lesões físicas. Difere-se da Fisiatria no seguinte quesito: O atendimento em Fisiatria é feito por um médico especialista e a Fisioterapia é feito por um profissional formado em fisioterapia, ou seja, o fisioterapeuta.

- Subassunto2: Foniatria

Especialidade médica que diagnostica e trata distúrbios da maturação, da aprendizagem (inclusive fala, linguagem, leitura e escrita) e do desenvolvimento (organização e adaptação).

- Subassunto2: Fonoaudiologia

Especialidade médica que compreende o estudo da fonação (processo de produzir sons vocais por meio das CORDAS VOCAIS) e da audição, de seus distúrbios e das suas formas de tratamento.

- Subassunto2: Gastroenterologia

Voltada para o estudo da fisiologia e das doenças do sistema digestivo e de estruturas relacionadas (esôfago, fígado, vesícula biliar e pâncreas).

- Subassunto2: Genética médica

Especialidade que se ocupa do estudo dos transtornos da genética humana. Assim, lida com o diagnóstico, tratamento e controle dos distúrbios genéticos e hereditários

- Subassunto2: Geriatria

Especialidade que atua no cuidado do idoso.

- Subassunto2: Ginecologia e obstetrícia

A ginecologia é uma especialidade voltada para a fisiologia e para os distúrbios basicamente do trato genital feminino, bem como para a endocrinologia e fisiologia reprodutiva femininas. A obstetrícia é voltada para a administração e para o cuidado com as mulheres durante a gravidez, parto, e puerpério.

- Subassunto2: Hematologia e hemoterapia

Especialidade voltada para a morfologia, fisiologia e patologia do sangue e dos tecidos formadores de sangue.

- Subassunto2: Hepatologia

Área da medicina que estuda e cuida de doenças relacionadas ao fígado.

- Subassunto2: Homeopatia

Abrange as solicitações de consultas com o homeopata. O tratamento homeopático consiste em fornecer a um paciente sintomático doses extremamente pequenas dos agentes que produzem os mesmos sintomas em pessoas saudáveis, quando expostas a quantidades maiores.

- Subassunto2: Infectologia

Subassunto relacionado com a solicitação de tratamento ou consulta com essa especialidade médica, com exceção dos casos referentes aos pacientes com AIDS ou outras DST's. Neste caso, a manifestação deverá ser tipificada no assunto Programa Nacional de DST/AIDS.

- Subassunto2: Mastologia

Especialidade médica que se dedica ao estudo das glândulas mamárias. O mastologista é o especialista que previne, diagnostica e trata as doenças da mama.

- Subassunto2: Medicina do trabalho

Medicina do trabalho ou medicina ocupacional é uma especialidade médica que se ocupa da promoção e preservação da saúde do trabalhador. O médico do trabalho avalia a capacidade do candidato num determinado trabalho e realiza reavaliações periódicas de sua saúde dando ênfase aos riscos ocupacionais aos quais este trabalhador fica exposto.

- Subassunto2: Multidisciplinar

Abarca manifestações que envolvem várias especialidades médicas para a efetivação do tratamento solicitado.

- Subassunto3: Dependência química

Refere-se às manifestações nas quais se busca tratamento sem haver a necessidade da internação.

- Subassunto3: Tabagismo

Situações em que o cidadão solicita tratamento específico que o ajude a parar de fumar.

- Subassunto3: Obesidade mórbida

Situações em que o paciente não se refere a nenhuma especialidade médica, mas sim que quer um atendimento multidisciplinar no intuito de tratar a obesidade.

- Subassunto3: Reprodução humana

Manifestações sobre fertilização *in vitro*, estimulação da ovulação e inseminação artificial. *Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Solicitação.*

- Subassunto3: Transtorno psiquiátrico

Esse subassunto deverá ser utilizado na seguinte situação: cidadão relata a necessidade de tratamento para transtorno psiquiátrico, sem a necessidade da internação, e sem especificar a especialidade médica requerida.

- Subassunto2: Não especificado

Poderão ser tipificadas nesse subassunto as manifestações nas quais o cidadão não especificar de forma clara e objetiva a especialidade que ele necessita.

- Subassunto2: Nefrologia

Ocupa-se do diagnóstico e tratamento clínico das doenças do sistema urinário, em especial, o rim. A urologia se ocupa do tratamento cirúrgico de tais doenças.

- Subassunto3: Diálise

- Subassunto3: Hemodiálise

- Subassunto3: Não especificado

- Subassunto3: Outros

- Subassunto2: Neurologia

Estudo do sistema nervoso com suas relações e transtornos. Entre as principais doenças abordadas pela especialidade, temos: Cefaléias, Distúrbios do sono, Neuroinfecções, Epilepsias, Doenças vasculares encefálicas, Neuropatias, Mielopatias, Traumatismo crânio-encefálico, Doenças neurodegenerativas, Distúrbios dos movimentos, Síndrome de Guillain-Barré, Deficiência mental e Malformações congênitas do Sistema Nervoso.

- Subassunto2: Nutrição

- Subassunto2: Nutrologia

Especialidade médica voltada para a fisiopatologia, o diagnóstico, a prevenção e o tratamento das doenças nutroneurometabólicas, às quais referíamos anteriormente como doenças nutricionais, aquelas em que a dieta é a única ou uma das principais formas de tratamento.

- Subassunto2: Oftalmologia

Especialidade voltada para a estrutura e função dos olhos, e para os tratamentos médico e cirúrgico de seus defeitos e doenças.

- Subassunto2: Oncologia

Especialidade médica que estuda os cânceres (tumores malignos) e a forma que essas doenças se desenvolvem no organismo, buscando seu tratamento. Cada tipo de câncer tem seu tratamento específico: cirurgia, radioterapia, quimioterapia, hormonioterapia e outras inúmeras possibilidades, podendo ser inclusive necessária a combinação de tratamentos.

- Não especificado
- Outros
- Quimioterapia
- Radioterapia

- Subassunto2: Ortopedia e traumatologia

A Ortopedia é a especialidade médica que cuida das doenças e deformidades dos ossos, músculos, ligamentos e articulações relacionadas ao aparelho locomotor. A Traumatologia é a especialidade médica que lida com o trauma do aparelho músculo

esquelético. No Brasil, as especialidades são unificadas, recebendo o nome de "*Ortopedia e Traumatologia*".

- Subassunto2: Otorrinolaringologia

Envolve as doenças do ouvido, do nariz e seios paranasais, faringe, laringe e cabeça e pescoço.

- Subassunto2: Outros

- Subassunto2: Pediatria

Especialidade médica dedicada à assistência à criança e ao adolescente, nos seus diversos aspectos, sejam eles preventivos ([Puericultura](#)) ou curativos.

- Subassunto2: Pneumologia

Estudo que se ocupa das doenças pulmonares e do trato respiratório. Dentre as principais patologias abordadas pela especialidade, temos: Asma, Doença pulmonar obstrutiva crônica, Enfisema pulmonar, Bronquite crônica, Apneia do sono.

- Subassunto2: Proctologia

Especialidade médica que estuda as doenças do intestino grosso (cólon), do reto e ânus.

- Subassunto2: Psicologia

- Subassunto2: Psiquiatria

Especialidade da Medicina que lida com a prevenção, atendimento, diagnóstico, tratamento e reabilitação das doenças mentais em humanos, sejam elas de cunho orgânico ou funcional, tais como: depressão, doença bipolar, esquizofrenia e transtornos de ansiedade.

- Subassunto2: Reumatologia

Área do conhecimento médico que se ocupa do estudo das doenças que acometem os tecidos conjuntivos: podemos citar: Lupus Eritematoso Sistêmico, Espondilite Anquilosante, Esclerose Sistêmica, Fibromialgia, Osteoartrite, Doença de Paget do osso, Artrite Reumatóide, Osteoporose, Gota, Febre Reumática, Síndrome de Sjögren, Poliarterite Nodosa, Granulomatose de Wegener, Doença de Behçet, Arterite de Células Gigantes, Arterite de Takayasu, Síndrome de Anticorpo Antifosfolípideo, entre outras.

- Subassunto2: Termalismo social/crenoterapia

Constituem uma abordagem reconhecida de indicação e uso de águas minerais de maneira complementar aos demais tratamentos de saúde.

- Subassunto2: Urologia

Trata do trato urinário de homens e mulheres e do sistema reprodutor dos homens.

SUBASSUNTO 1: Diagnóstico

Situações referentes à realização de procedimentos com finalidade diagnóstica que não estão presentes nesse manual ou não possuam tipificação específica. Ressalta-se que o presente subassunto admite somente tipificação de manifestações classificadas como Solicitação.

- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Outros

SUBASSUNTO 1: Diagnóstico por anatomia patológica e citopatologia

Admite somente tipificação de manifestações classificadas como Solicitação.

- Subassunto2: Papanicolau
- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Outros

SUBASSUNTO 1: Diagnóstico em angiologia

Admite somente tipificação de manifestações classificadas como Solicitação.

SUBASSUNTO 1: Diagnóstico em cardiologia

Admite somente tipificação de manifestações classificadas como Solicitação.

- Subassunto2: Cateterismo
- Subassunto2: Eletrocardiograma
- Subassunto2: Ecocardiograma/Ecocardiografia
- Subassunto2: Holter
- Subassunto2: Monitoramento da pressão arterial
- Subassunto2: Não especificado

- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Teste de esforço e ergométrico

SUBASSUNTO 1: Diagnóstico - Coleta de material

Situações referentes à realização de procedimentos com finalidade diagnóstica que verse sobre a punção de materiais e o ato de coletar materiais para biópsia. Como por exemplo, a punção de material para posterior análise. Frise-se que o presente. Admite somente manifestações classificadas como Solicitação.

- Subassunto2: Biópsia

Remoção e avaliação patológica de amostras, na forma de pequenos fragmentos de tecido do corpo vivo.

- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Punção

Remoção e avaliação de tecido *obtido por uma agulha transdérmica* inserida numa região específica, órgão ou tecido sendo analisado.

SUBASSUNTO 1: Diagnóstico em endoscopia

Admite somente manifestações classificadas como Solicitação.

- Subassunto2: Aparelho digestivo
 - Subassunto3: Colangiopancreatografia retrógrada

A colangiopancreatografia retrógrada endoscópica (CPRE ou CPER) é um exame de parte do sistema digestivo que inclui a vesícula biliar, o pâncreas e os canais que drenam estes órgãos, bem como o fígado.

- Subassunto3: Colonoscopia

Exame endoscópico do intestino grosso e porção distal do íleo.

- Subassunto3: Esofagogastroduodenoscopia

A esofagogastroduodenoscopia ou **endoscopia digestiva alta** é um tipo de exame médico (endoscopia) que se utiliza de um endoscópio para obter imagens do trato digestivo objetivando o diagnóstico e eventualmente o tratamento de patologias que porventura o acometa.

- Subassunto3: Laparoscopia

Exame no qual se utiliza um aparelho tubular introduzido na parede abdominal com intuito de examinar a cavidade abdominal e a superfície externa dos órgãos contidos nela.

- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Retossigmoidoscopia

Exame endoscópico que examina as regiões do ânus, reto e porção final do intestino grosso.

- Subassunto3: Videolaparoscopia

Técnica realizada por auxílio de uma endocâmera (vídeo) no abdômen (laparo).

- Subassunto2: Aparelho ginecológico
 - Subassunto3: Histeroscopia
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros
- Subassunto2: Aparelho urinário
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros
 - Subassunto3: Uretroscopia
- Subassunto2: Aparelho respiratório
- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Outros

SUBASSUNTO 1: Diagnóstico em ginecologia e obstetrícia

Admite somente manifestações classificadas como Solicitação.

- Subassunto2: A fresco
- Subassunto2: Colposcopia
- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Outros

SUBASSUNTO 1: Diagnóstico em laboratório clínico

Deverão ser tipificadas aqui as solicitações de exames que sejam feitos em laboratório de análises clínicas. *Esses exames não deverão ser desmembrados.* Como por exemplo, os exames de bioquímica (glicose, creatinina, triglicerídeos, LDL, VLDL, HDL, entre outros), hemograma (plaquetas, VG, TAP, KPTT, entre outros), hormônios e imunologia (TSH, FSH, LH, ferritina, entre outros), coprológico (fezes), urinálise, cultura de urina e fezes, cultura de secreções, exames de genética, exames para triagem neonatal, exames toxicológicos, entre outros.

SUBASSUNTO 1: Diagnóstico por medicina nuclear in vivo

Medicina nuclear é uma especialidade médica que emprega fontes abertas de radionuclídeos (átomos radioativos de um elemento químico) com finalidade diagnóstica e terapêutica. Habitualmente, os materiais radioativos são administrados in vivo e apresentam distribuição para determinados órgãos ou tipos celulares. Esta distribuição pode ser ditada por características do próprio elemento radioativo, como no caso das formas radioativas do iodo, que a semelhança do iodo (não-radioativo) é captada pela tireoide que o emprega na síntese hormonal. Outras vezes, o elemento radioativo é ligado a um outro grupo químico, formando um radiofármaco com afinidade por determinados tecidos”. Admite somente tipificação de manifestações classificadas como Solicitação.

- **Subassunto2: Aparelho cardiovascular**

Compreende o coração e vasos sanguíneos, através dos quais o sangue é bombeado e circula pelo corpo.

- Subassunto3: Cintilografia
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros

- **Subassunto2: Aparelho digestivo**

Grupo de órgãos que se estende desde a boca até o ânus, atuando na degradação de alimentos, absorção dos nutrientes e eliminação dos resíduos. Em humanos, o sistema digestório abrange o trato gastrointestinal e as glândulas acessórias (fígado, trato biliar, pâncreas).

- Subassunto3: Cintilografia
- Subassunto3: Não especificado

- Subassunto3: Outros
- Subassunto2: Aparelho endócrino

O Aparelho endócrino é formado pelo conjunto de glândulas que apresentam como atividade característica a produção de secreções denominadas hormônios. Alguns dos principais órgãos que constituem o sistema endócrino são: a hipófise, o hipotálamo, a tireoide, as suprarrenais, o pâncreas e o tecido adiposo.

- Subassunto3: Cintilografia
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto2: Aparelho esquelético (ossos e articulações)
 - Subassunto3: Cintilografia
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros
- Subassunto2: Aparelho geniturinário

Todos os órgãos envolvidos na reprodução, formação e excreção da urina. Incluem os rins, ureteres, bexiga, uretra e os órgãos de reprodução - ovários, útero, tubas uterinas, vagina, clitóris (mulheres), testículos, vesículas seminais, próstata, ductos seminais e pênis (homens).

- Subassunto3: Cintilografia
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto2: Aparelho hematológico

Compreende as cintilografias da medula óssea, sequestro de hemácias pelo baço, tempo de sobrevivência de hemácia, etc.

- Subassunto3: Cintilografia
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto2: Aparelho nervoso

Composto de uma parte central, o cérebro e a medula espinhal, e uma parte periférica, os nervos cranianos e espinhais, gânglios autônomos e plexos.

- Subassunto3: Cintilografia

- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto2: Aparelho respiratório

Compreende os pulmões, as fossas nasais, boca, faringe (nasofaringe), laringe, traqueia, brônquios (e suas subdivisões), bronquíolos (e suas subdivisões), e os alvéolos pulmonares reunidos em sacos alveolares.

- Subassunto3: Cintilografia
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto2: Não especificado
 - Subassunto3: Cintilografia
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros
- Subassunto2: Outros (mama, lacrimal, neoplasias)
 - Subassunto3: Cintilografia
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros

SUBASSUNTO 1: Diagnóstico em neurologia

Admite somente manifestações classificadas como Solicitação.

- Subassunto2: Eletroencefalograma
- Subassunto2: Eletromiograma
- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Polissonografia
- Subassunto2: Videoencefalograma

SUBASSUNTO 1: Diagnóstico em oftalmologia

Admite somente manifestações classificadas como Solicitação.

- Subassunto2: Campimetria
- Subassunto2: Eletroretinografia

- Subassunto2: Mapeamento de retina
- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Retinografia
- Subassunto2: Tonometria
- Subassunto2: Topografia computadorizada

SUBASSUNTO 1: Diagnóstico em otorrinolaringologia e fonoaudiologia

Admite somente manifestações classificadas como Solicitação.

- Subassunto2: Audiometria
- Subassunto2: Imitanciometria
- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Teste da orelha (emissões otoacústicas)

SUBASSUNTO 1: Diagnóstico por radiologia

Admite somente manifestações classificadas como Solicitação.

- Subassunto2: Abdômen e Pelve
 - Subassunto3: Clister opaco
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros
 - Subassunto3: Radiografia
 - Subassunto3: Uretrocistografia
- Subassunto2: Cabeça e pescoço
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros
 - Subassunto3: Radiografia
- Subassunto2: Cintura escapular e membros superiores

Cintura escapular, ou simplesmente escápula, é a porção mais elevada do membro superior, composta pela escápula (também chamada de omoplata) e pela clavícula, conectados entre si por meio de ligamentos.

- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Radiografia
- Subassunto2: Cintura pélvica e dos membros inferiores
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros
 - Subassunto3: Radiografia
- Subassunto2: Coluna vertebral
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros
 - Subassunto3: Radiografia
- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Tórax e mediastino

O mediastino contém: o coração, as partes torácicas dos grandes vasos e outras estruturas importantes. Por exemplo, as partes torácicas da traqueia, do esôfago, o timo, a parte do sistema nervoso autônomo e sistema linfático.

- Subassunto3: Mamografia
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto2: Vasos sanguíneos e linfáticos
 - Subassunto3: Angiografia
 - Subassunto3: Aortografia
 - Subassunto3: Arteriografia
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros

SUBASSUNTO 1: Diagnóstico por ressonância magnética

Admite somente manifestações classificadas como Solicitação.

- Subassunto2: Abdômen, pelve e membros inferiores
- Subassunto2: Cabeça, pescoço e coluna vertebral

- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Tórax e membros superiores

SUBASSUNTO 1: Diagnóstico por tomografia

Admite somente manifestações classificadas como Solicitação.

- Subassunto2: Abdômen, pelve e membros inferiores
- Subassunto2: Cabeça, pescoço e coluna vertebral
- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Tórax e membros superiores

SUBASSUNTO 1: Diagnóstico por ultrassonografia

Admite somente manifestações classificadas como Solicitação. Os termos ***Ultrassonografia*** e ***Ecografia*** se referem ao mesmo tipo de exame.

- Subassunto2: Abdômen, pelve e membros inferiores
- Subassunto2: Cabeça, pescoço e coluna vertebral
- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Tórax e membros superiores

SUBASSUNTO 1: Internação

Ocorrências relacionadas às solicitações de internação. **Atenção!** Casos nos quais o paciente esteja no hospital esperando por um leito, mas em condições inadequadas (em corredores, sem emissão de AIH, etc), deverão ser tipificados neste subassunto. Nas situações em que o paciente, mesmo em condições inadequadas (em corredores, sem AIH, etc.), já estiver recebendo atendimento, a manifestação deverá ser tipificada no subassunto *Transferência de Paciente*.

- Subassunto2: Clínica de desintoxicação

Situações relacionadas à internação para ajuda na recuperação de dependentes químicos.

- Subassunto2: Clínica psiquiátrica

Solicitações de internação para pacientes com transtornos mentais diagnosticados ou casos que, pela sintomatologia, levem a essa hipótese diagnóstica.

- Subassunto2: Leito em ambiente hospitalar

Solicitações de internação que não se enquadrem nas especificidades dos demais subassuntos. Ex: casos em que o cidadão solicite reabilitação física.

- Subassunto2: Não especificado

- Subassunto2: Outros

- Subassunto2: UTI/CTI

Solicitações de internação em uma Unidade de Terapia Intensiva ou num Centro de Terapia Intensiva. *Se o cidadão relatar que o paciente já está internado e precisa ser transferido para uma UTI ou CTI, a manifestação deverá ser tipificada em Assistência à saúde / Transferência de paciente / UTI/CTI.*

SUBASSUNTO 1: Transferência de paciente

Casos relacionados à transferência de paciente de uma Unidade de Saúde para outra ou dentro de áreas de uma mesma unidade, quaisquer que sejam as razões que motivem este ato. Esse subassunto admite todas as classificações, que devem ser utilizadas de acordo com o teor substancial da manifestação: Solicitação (para o caso do paciente precisar da transferência); Reclamação (para os casos em que houve dificuldade de obter a transferência do paciente, mas essa já ocorreu ou não é mais necessária, ou ainda, os casos de transferência indesejada pela família e/ou paciente); Informação (para as situações nas quais se busca informações sobre esse procedimento); Denúncia (para relatos de irregularidades no que tange ao tema); Sugestão (para sugestões quanto ao processo adotado para transferência de pacientes) e Elogio (manifestações que remetem ao elogio sobre os trâmites adotados numa transferência). Nas situações em que o paciente, mesmo em condições inadequadas (em corredores, sem AIH, etc.), já estiver recebendo atendimento, a manifestação deverá ser tipificada neste subassunto.

- Subassunto2: Entre estabelecimentos de saúde distintos

Paciente internado em um estabelecimento de saúde e necessita de transferência para outro.

- Subassunto3: Leito

Abarca todos os casos de internação que não seja UTI/CTI.

- Subassunto3: UTI/CTI

- Subassunto2: Entre setores de um mesmo estabelecimento de saúde

- Subassunto3: Leito

Abarca todos os casos de internação que não seja UTI/CTI.

- Subassunto3: UTI/CTI

- Subassunto2: Não especificado

- Subassunto2: Outros

SUBASSUNTO 1: Transplante

Situações que envolvam procedimento de remoção de um órgão ou tecido de uma pessoa para outra ou de uma parte do corpo para outra, no mesmo organismo. Compreende também as manifestações relacionadas à doação de órgãos.

- Subassunto2: Dados Estatísticos

Manifestações cujo foco seja o questionamento acerca de números, dados e índices de transplante e doação de órgãos no Brasil e no Mundo, como por exemplo, quantidade de: transplantes realizados no país, pessoas na lista de espera, transplantes malsucedidos, etc. *Essa tipificação é para manifestações classificadas como Informação.*

- Subassunto2: Demora na retirada de órgãos/tecidos post mortem

Situações que relatem a demora para retirada de órgãos/tecidos de cadáveres. *Essa tipificação é para manifestações classificadas como Reclamação e Denúncia.*

- Subassunto2: Demora/Dificuldade para realizar transplante

Situações que caracterizem a demora ou a dificuldade enfrentada pelo paciente quanto à realização de transplante, como impedimento ou não fornecimento de subsídios necessários, o acesso ao procedimento, demora da secretaria de saúde para agendar o procedimento, falta de órgãos e tecidos ou de profissionais para realizar esta cirurgia,

entre outros. *Essa tipificação é para manifestações classificadas como Reclamação e Denúncia.*

- Subassunto2: Doação de órgãos/tecidos/células

Manifestações relacionadas à doação de órgãos/tecidos/células, por exemplo, pedido de informação sobre como se tornar um doador e assuntos afins.

- Subassunto2: Falta de lugar para captação de órgãos/tecidos/células

Situação na qual o cidadão relata que inexistente um ponto de coleta de órgãos/tecidos/células, o que inviabiliza a doação. *Essa tipificação é para manifestações classificadas como Informação, Reclamação e Denúncia.*

- Subassunto2: Indício de irregularidade no Sistema Nacional de Transplante (SNT)

Situações que apontam indícios que contrariem a legislação brasileira de transplantes, por exemplo, favorecimentos a alguns pacientes, fraudes, comércio de órgãos e tecidos, descumprimento das normas e critérios por parte da instituição de saúde, dos profissionais, familiares e pacientes envolvidos. *Utiliza-se este subassunto somente para as manifestações classificadas como Denúncia.*

- Subassunto2: Lista de transplantes

Situações que envolvam a alteração de dados pessoais na lista de transplantes, inclusão ou exclusão de pacientes. *As classificações adequadas são: Informação, solicitação, Reclamação e sugestão.*

- Subassunto2: Outros

- Subassunto2: Publicação/Material informativo

Situações relacionadas à solicitação de material informativo referente aos temas (transplante e doação de órgãos). Vale frisar que nas situações em que o cidadão questiona como conseguir o material ou o local de distribuição, sem conteúdo de requerimento, a manifestação deverá ser classificada como Informação.

- Subassunto2: Tipo de transplante (órgãos, tecidos e células)

Situações que relatem *Solicitação* de transplante, quais sejam:

- Subassunto3: Coração
- Subassunto3: Córnea
- Subassunto3: Fígado

- Subassunto3: Medula óssea
- Subassunto3: Não Especificado
- Subassunto3: Osso
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Pâncreas
- Subassunto3: Pele
- Subassunto3: Pulmão
- Subassunto3: Rim
- Subassunto2: Transporte dos órgãos/tecidos a serem transplantado

Casos que envolvam o transporte de órgãos/tecidos a serem transplantados, por exemplo, falta de transporte, ineficiência, condições inadequadas, entre outros. *Essa tipificação é para manifestações classificadas como Reclamação, Denúncia e Informação e Sugestão.*

Assunto: Assistência Farmacêutica

Esse assunto envolve as questões relacionadas aos medicamentos, sejam eles padronizados ou não pelo SUS. As manifestações são diversas, como:

- a) Solicitações de medicamentos;
- b) Reclamações decorrentes da falta desses medicamentos;
- c) Sugestões para a inclusão de fármacos no rol de medicamentos disponibilizados pelo SUS;
- d) Denúncias de medicamentos do SUS que são desviados ou vendidos, etc.

É importante destacar que, a Política Nacional de Assistência Farmacêutica (PNAF), resultado da 1ª Conferência Nacional de Medicamentos e Assistência Farmacêutica e estabelecida pela Resolução do Conselho Nacional de Saúde nº 338, de 19 de setembro de 2003, corrobora a “utilização da Relação Nacional de Medicamentos Essenciais (Rename²), atualizada periodicamente, como instrumento racionalizador das ações no âmbito da assistência farmacêutica”.

O Decreto nº 7.508, de 28 de junho de 2011, que regulamenta a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, dispõe que “a Rename compreende a seleção e a padronização de medicamentos indicados para atendimento de doenças ou de agravos no âmbito do SUS” e também que “a cada dois anos, o Ministério da Saúde consolidará e publicará as atualizações da Rename e do respectivo Formulário Terapêutico Nacional (FTN)”.

A PNM retrata que a RENAME é um imprescindível instrumento de ação do SUS, na medida em que contempla um elenco de produtos necessários ao tratamento e ao controle da maioria dos problemas de saúde prevalentes no País, (BRASIL, 1998) promove o uso racional e orienta o financiamento de medicamentos na Assistência Farmacêutica. (BRASIL, 2018)

Assim, os medicamentos tidos como essenciais para o tratamento das doenças que mais acometem a população são selecionados de forma ponderada e compõem a Rename, que nada mais é do que a padronização dos medicamentos a serem utilizados no âmbito do SUS. Além da lista nacional, estados e municípios, de acordo com suas

² [Portaria nº 3.733](#), de 22/11/2018.

características epidemiológicas, também podem criar suas próprias listas, Relação Estadual de Medicamentos - RESME e Relação Municipal de Medicamentos – REMUME.

Cabe lembrar que o receituário do SUS segue alguns critérios que não são atribuídos à saúde privada, como a prescrição que deverá ser feita pelo princípio ativo do medicamento e não pelo nome de referência (comercial). No SUS é obrigatória a prescrição pelo nome GENÉRICO.

Exemplos:

Medicamento de Referência	Medicamento Genérico
Aspirina	Ácido acetilsalicílico
Cataflam	Diclofenaco potássico
Luftal	Simeticona

Nesse contexto, é importante pesquisar o nome correto do princípio ativo nos casos em que o cidadão não sabe. Recomenda-se a pesquisa por meio de um *site* de busca, digitando no campo de busca o nome do medicamento de referência e a palavra ANVISA ao lado. Dessa forma, a busca trará um rol de resultados que exibirá páginas com a legislação e/ou registro da ANVISA relacionado ao fármaco citado na manifestação.

Após esta etapa será necessário saber se o medicamento é ou não padronizado pelo SUS. Para isso, será importante buscar o medicamento nas listas Nacional, estadual ou Municipal, dependendo da Ouvidoria. No caso da Ouvidoria-Geral do SUS, esta pesquisa sempre é feita a partir da [Relação Nacional de Medicamentos Essenciais](#) (última versão 2020).

No caso das Manifestações em que o cidadão desejar informações sobre como conseguir um medicamento pelo SUS, estas deverão ser classificadas como Informação. Nesse mesmo exemplo, no caso de o cidadão não especificar o fármaco, a tipificação correta será:

TIPIFICAÇÃO

Assunto:	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		
SubAssunto Nível 1:	NÃO ESPECIFICADO		
SubAssunto Nível 2:	COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS		
SubAssunto Nível 3:	NÃO ESPECIFICADO		

É importante ressaltar que o nome do fármaco virá em um campo que não faz parte da árvore de tipificação. Dessa forma, assim que a palavra fármaco for selecionada no subassunto3, o **campo Fármaco** se abrirá automaticamente a fim de que o princípio ativo seja inserido. Neste caso, o assunto Assistência Farmacêutica apresentará: Assunto (1), Subassuntos (3) e o **campo Fármaco**.

TIPIFICAÇÃO

Assunto:	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		
SubAssunto Nível 1:	ATENÇÃO BÁSICA		
SubAssunto Nível 2:	ATENÇÃO BÁSICA		
SubAssunto Nível 3:	FÁRMACO		
Fármaco:			

TIPIFICAÇÃO

Assunto:	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		
SubAssunto Nível 1:	ATENÇÃO BÁSICA		
SubAssunto Nível 2:	ATENÇÃO BÁSICA		
SubAssunto Nível 3:	FÁRMACO		
Fármaco:	ALOPURINOL		

SUBASSUNTO 1: Componente Básico

O SUBASSUNTO 1 diz respeito ao componente da Assistência Farmacêutica. Deverão ser tipificadas aqui as manifestações relacionadas aos medicamentos do Componente Básico da Assistência Farmacêutica (CBAF). O CBAF é constituído por uma relação de medicamentos (Anexo I da Rename 2018) e uma de insumos farmacêuticos (Anexo IV da Rename 2018) voltados aos principais agravos e programas de saúde da Atenção Básica.

O financiamento desse componente é responsabilidade dos três entes federados, sendo o repasse financeiro regulamentado pelo Artigo nº 537 da Portaria de Consolidação GM/MS nº 6, de 28 de setembro de 2017. De acordo com tal normativa, o governo federal deve repassar, no mínimo, R\$ 5,58/ habitante/ano, e as contrapartidas estadual e municipal devem ser de, no mínimo, R\$ 2,36/habitante/ano cada. Esse recurso pode ser utilizado somente para aquisição de itens desse componente.

A responsabilidade pela aquisição e pelo fornecimento dos itens à população fica a cargo do ente municipal, ressalvadas as variações de organização pactuadas por estados e regiões de saúde. O Ministério da Saúde é responsável pela aquisição e distribuição dos medicamentos insulina humana NPH, insulina humana regular e daqueles que compõem o Programa Saúde da Mulher: contraceptivos orais e injetáveis, dispositivo intrauterino (DIU) e diafragma.

É importante ressaltar que, nos casos em que o cidadão informar que o medicamento é da Atenção Básica, mas não citar o nome do medicamento, o campo 'Fármaco' deverá ser tipificado como "não especificado".

- **Subassunto2: Acesso à quantidade inferior à prescrita**

Situações nas quais o cidadão descreve que apresentou prescrição para, por exemplo, duas caixas de determinado medicamento, mas só lhe foi fornecida uma caixa. *As classificações permitidas são Reclamação ou Denúncia.*

- Subassunto3: Fármaco

- Fármaco: Nome do princípio ativo do medicamento citado na manifestação.

- **Subassunto2: Atenção básica**

Serão tipificadas nesse subassunto as solicitações de medicamentos da atenção básica.

- Subassunto3: Fármaco
- Fármaco: Nome do princípio ativo do medicamento citado na manifestação.
- Subassunto2: Como conseguir medicamento pelo SUS

Versa sobre **Informações** de como adquirir um medicamento da atenção básica pelo SUS.

- Subassunto3: Fármaco
- Fármaco: Nome do princípio ativo do medicamento citado na manifestação.

- Subassunto2: Desvio de medicamento da rede SUS

Caracteriza o desvio quando a medicação é enviada para outro local diverso de um serviço de saúde pública. Por exemplo, quando os medicamentos do SUS são desviados para uma farmácia particular e apenas pessoas escolhidas pelo prefeito podem retirar os medicamentos gratuitamente. *Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia.*

- Subassunto3: Fármaco
- Fármaco: Nome do princípio ativo do medicamento citado na manifestação.

- Subassunto2: Falta de medicamento

Deverão ser tipificadas aqui as manifestações que versarem sobre a falta de medicamentos em um determinado município ou estado que pertençam ao CBAF. Caso o cidadão não informe o nome do medicamento ou até mesmo que faltam muitos e não cite o nome do fármaco, deverá ser tipificado como Assistência Farmacêutica/Não especificado/Falta de medicamento/Não especificado. *A classificação permitida é Reclamação.*

- Subassunto3: Fármaco
- Fármaco: Nome do princípio ativo do medicamento citado na manifestação.

- Subassunto2: Revenda de medicamento na rede SUS

Deverão ser tipificadas neste subassunto as manifestações relacionadas à comercialização de medicamentos do SUS em drogarias ou afins. Situações nas quais a

unidade de saúde (SUS) cobra do paciente pelo fornecimento do medicamento, a manifestação deverá ser tipificada em Financeiro/Cobrança indevida/Medicamento. Os casos de revenda de medicamentos devem ser classificados como Denúncia.

- Subassunto3: Fármaco
- Fármaco: Nome do princípio ativo do medicamento citado na manifestação.

SUBASSUNTO 1: Inclusão de medicamento na rede SUS

Deverão ser tipificadas neste subassunto as Sugestões e Informações relacionadas à inclusão de medicamentos na Rede SUS.

- **Subassunto2: Inclusão de medicamento na rede SUS**
 - Subassunto3: Fármaco
 - Fármaco: Nome do princípio ativo do medicamento citado na manifestação.

SUBASSUNTO 1: Componente especializado

O SUBASSUNTO 1 diz respeito ao componente da Assistência Farmacêutica.

O Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF) é uma das estratégias de acesso aos medicamentos no âmbito do SUS que busca garantir a integralidade do tratamento medicamentoso, em nível ambulatorial, para algumas situações clínicas, principalmente, agravos crônicos, com custos de tratamento mais elevados ou de maior complexidade. No CEAF, o acesso aos medicamentos ocorre de acordo com critérios definidos em protocolos clínicos e diretrizes terapêuticas (PCDTs) publicados pelo Ministério da Saúde. Os PCDTs definem as linhas de cuidado para cada condição clínica, indicando a melhor abordagem terapêutica em cada situação, com base nas melhores evidências disponíveis. Os medicamentos que fazem parte do elenco do CEAF são descritos na Tabela de Procedimentos, Medicamentos, Órteses, Próteses e Materiais Especiais do SUS (SIGTAP) e possuem atributos específicos que garantem a gestão do componente por meio de sistemas de informação, bem como, o cumprimento dos critérios definidos nos PCDTs. A Portaria GM/MS nº 1.554, de 30 de julho de 2013, que dispõe sobre as regras de financiamento e execução do CEAF no âmbito do SUS,

apresenta a divisão do elenco de medicamentos em três grupos e define as responsabilidades de financiamento entre os entes federados:

GRUPO 1: medicamentos sob responsabilidade de financiamento pelo Ministério da Saúde, subdividido em:

- Grupo 1A: medicamentos de aquisição centralizada pelo Ministério da Saúde e fornecidos às secretarias de Saúde dos estados e do Distrito Federal;

- Grupo 1B: medicamentos financiados pelo Ministério da Saúde mediante transferência de recursos para aquisição pelas secretarias de Saúde dos estados e do Distrito Federal;

GRUPO 2: medicamentos financiados e adquiridos pelas secretarias de Saúde dos estados e do Distrito Federal; • Grupo 3: medicamentos financiados de acordo com as normativas do Componente Básico da Assistência Farmacêutica e indicados pelos PCDTs como a primeira linha de cuidado para o tratamento das doenças contempladas no CEAF.

GRUPO 3: medicamentos financiados de acordo com as normativas do Componente Básico da Assistência Farmacêutica e indicados pelos PCDTs como a primeira linha de cuidado para o tratamento das doenças contempladas no CEAF.

- **Subassunto2: Acesso à quantidade inferior à prescrita**

Situações nas quais o cidadão descreve que apresentou prescrição para, por exemplo, duas caixas de determinado medicamento, mas só lhe foi fornecida uma caixa. *As classificações permitidas são Reclamação ou Denúncia.*

- Subassunto3: Fármaco

- Fármaco: Nome do princípio ativo do medicamento citado na manifestação.

- **Subassunto2: Como conseguir medicamentos pelo SUS**

Versa sobre **Informações** de como adquirir um medicamento do CEAF pelo SUS.

- Subassunto3: Fármaco

- Fármaco: Nome do princípio ativo do medicamento citado na manifestação.

- **Subassunto2: Componente especializado da Assistência Farmacêutica**

Serão tipificadas nesse subassunto as Solicitações de medicamentos do CEAF.

- Subassunto3: Fármaco

- FÁRMACO: Nome do princípio ativo do medicamento citado na manifestação.

- Subassunto2: Desvio de medicamento da rede SUS

Caracteriza o desvio quando a medicação é enviada para outro local diverso de um serviço de saúde pública. Por exemplo, quando os medicamentos do SUS são desviados para uma farmácia particular e apenas pessoas escolhidas pelo prefeito podem retirar os medicamentos gratuitamente. *Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia.*

- Subassunto3: FÁRMACO

- FÁRMACO: Nome do princípio ativo do medicamento citado na manifestação.

- Subassunto2: Falta de medicamento

Deverão ser tipificadas aqui as manifestações que versarem sobre a falta de medicamentos em um determinado município ou estado que pertençam ao CEAF. Caso o cidadão não informe o nome do medicamento ou até mesmo que faltam muitos e não cite o nome do fármaco, deverá ser tipificado como Assistência Farmacêutica/Não especificado/Falta de medicamento/Não especificado. *A classificação permitida é Reclamação.*

- Subassunto3: FÁRMACO

- FÁRMACO: Nome do princípio ativo do medicamento citado na manifestação.

- Subassunto2: Revenda de medicamento na rede SUS

Deverão ser tipificadas neste subassunto as manifestações relacionadas à comercialização de medicamentos do SUS em drogarias ou afins. Situações nas quais a unidade de saúde (SUS) cobra do paciente pelo fornecimento do medicamento, a manifestação deverá ser tipificada em Financeiro/Cobrança indevida/Medicamento. *Os casos de revenda de medicamentos devem ser classificados como Denúncia.*

- Subassunto3: FÁRMACO

- FÁRMACO: Nome do princípio ativo do medicamento citado na manifestação.

SUBASSUNTO 1: Componente Estratégico

O SUBASSUNTO 1 diz respeito ao componente da Assistência Farmacêutica.

O Componente Estratégico da Assistência Farmacêutica (CESAF) destina-se à garantia do acesso a medicamentos (Anexo II) e insumos (Anexo IV) para controle de doenças e agravos específicos com potencial impacto endêmico, muitas vezes relacionadas a situações de vulnerabilidade social e pobreza.

O financiamento desse componente é destinado à aquisição de medicamentos e insumos relacionados em programas estratégicos de saúde do SUS, para o atendimento de pessoas acometidas por tuberculose, hanseníase, malária, leishmanioses, doença de Chagas, cólera, esquistossomose, filariose, meningite, tracoma, micoses sistêmicas, bem como outras doenças decorrentes e perpetuadoras da pobreza. Também são garantidos antivirais para o combate à influenza, antirretrovirais para tratamento de pessoas vivendo com HIV/aids, hemoderivados e pró-coagulantes para pessoas com doenças hematológicas, vacinas, soros e imunoglobulinas, além de medicamentos e insumos destinados ao combate do tabagismo e ao programa de alimentação e nutrição.

O Ministério da Saúde adquire e distribui esses itens aos estados e ao Distrito Federal, cabendo a esses o recebimento, o armazenamento e a distribuição aos municípios.

- **Subassunto2: Acesso à quantidade inferior à prescrita**

Situações nas quais o cidadão descreve que apresentou prescrição para, por exemplo, duas caixas de determinado medicamento, mas só lhe foi fornecida uma caixa. *As classificações permitidas são Reclamação ou Denúncia.*

- Subassunto3: Fármaco
- Fármaco: Nome do princípio ativo do medicamento citado na manifestação.

- **Subassunto2: Como conseguir medicamentos pelo SUS**

Versa sobre **Informações** de como adquirir um medicamento do CEAF pelo SUS.

- Subassunto3: Fármaco
- Fármaco: Nome do princípio ativo do medicamento citado na manifestação.

- Subassunto2: Desvio de medicamento da rede SUS

Caracteriza o desvio quando a medicação é enviada para outro local diverso de um serviço de saúde pública. Por exemplo, quando os medicamentos do SUS são desviados para uma farmácia particular e apenas pessoas escolhidas pelo prefeito podem retirar os medicamentos gratuitamente. *Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia.*

- Subassunto3: Fármaco
- Fármaco: Nome do princípio ativo (fármaco) do medicamento citado pelo cidadão em sua manifestação.

- Subassunto2: Falta de medicamento

Deverão ser tipificadas aqui as manifestações que versarem sobre a falta de medicamentos em um determinado município ou estado que pertençam ao CESAF. Caso o cidadão não informe o nome do medicamento ou até mesmo que faltam muitos e não cite o nome do fármaco, deverá ser tipificado como Assistência Farmacêutica/Não especificado/Falta de medicamento/Não especificado. *A classificação permitida é Reclamação.*

- Subassunto3: Fármaco
- Fármaco: Nome do princípio ativo do medicamento citado na manifestação.

- Subassunto2: Medicamentos estratégicos

Serão tipificadas nesse subassunto as Solicitações de medicamentos do CESAF.

- Subassunto3: Fármaco
- Fármaco: Nome do princípio ativo do medicamento citado na manifestação.

- Subassunto2: Revenda de medicamento na rede SUS

Deverão ser tipificadas neste subassunto as manifestações relacionadas à comercialização de medicamentos do SUS em drogarias ou afins. Situações nas quais a unidade de saúde (SUS) cobra do paciente pelo fornecimento do medicamento, a manifestação deverá ser tipificada em Financeiro/Cobrança indevida/Medicamento. *Os casos de revenda de medicamentos devem ser classificados como Denúncia.*

- Subassunto3: Fármaco

- FÁRMACO: Nome do princípio ativo (fármaco) do medicamento citado pelo cidadão em sua manifestação.

SUBASSUNTO 1: Não especificado

Esse SUBASSUNTO deverá ser utilizado quando o cidadão não souber o nome, tampouco o princípio ativo do medicamento.

Nas situações em que o cidadão não informa o nome do fármaco, a manifestação deverá ser tipificada conforme figura abaixo. Nesse caso, o campo Fármaco não será habilitado.

TIPIFICAÇÃO	
Assunto:	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA
SubAssunto Nível 1:	NÃO ESPECIFICADO
SubAssunto Nível 2:	FALTA DE MEDICAMENTO
SubAssunto Nível 3:	

- **Subassunto2: Acesso à quantidade inferior à prescrita**

Situações nas quais o cidadão descreve que apresentou prescrição para, por exemplo, duas caixas de determinado medicamento, mas só lhe foi fornecida uma caixa. *As classificações permitidas são Reclamação ou Denúncia.*

- Subassunto3: Não especificado

- **Subassunto2: Como conseguir medicamentos pelo SUS**

Versa sobre informações de como adquirir medicamentos não especificados pelo SUS.

- Subassunto3: Não especificado

- **Subassunto2: Desvio de medicamento da rede SUS**

Caracteriza o desvio quando a medicação é enviada para outro local diverso de um serviço de saúde pública. Por exemplo, quando os medicamentos do SUS são desviados para uma farmácia particular e apenas pessoas escolhidas pelo prefeito podem retirar os medicamentos gratuitamente. *Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia.*

- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto2: Falta de medicamento

Deverão ser tipificadas aqui as manifestações que versarem sobre a falta geral ou de medicamentos não especificados em um determinado município ou estado. A *classificação permitida é Reclamação*.

- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto2: Não especificado

Serão tipificadas nesse subassunto as *Solicitações* de medicamentos não especificados.

- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto2: Revenda de medicamento na rede SUS

Deverão ser tipificadas neste subassunto as manifestações relacionadas à comercialização de medicamentos do SUS em drogarias ou afins. Situações nas quais a unidade de saúde (SUS) cobra do paciente pelo fornecimento do medicamento, a manifestação deverá ser tipificada em Financeiro/Cobrança indevida/Medicamento. Os *casos de revenda de medicamentos devem ser classificados como Denúncia*.

- Subassunto3: Não especificado

SUBASSUNTO 1: Não padronizado

Este SUBASSUNTO será utilizado quando o medicamento não for padronizado pelo SUS, isto é, manifestações cujo fármaco não esteja incluso nas listas de medicamentos padronizados no SUS.

- Subassunto2: Acesso à quantidade inferior à prescrita

Situações nas quais o cidadão descreve que apresentou prescrição para, por exemplo, duas caixas de determinado medicamento, mas só lhe foi fornecida uma caixa. *As classificações permitidas são Reclamação ou Denúncia*.

- Subassunto3: Fármaco
- Fármaco: Nome do princípio ativo (fármaco) do medicamento citado pelo cidadão em sua manifestação.

- Subassunto2: Como conseguir medicamentos pelo SUS

Versa sobre informações de como adquirir medicamentos não padronizados pelo SUS.

- Subassunto3: Fármaco
- Fármaco: Nome do princípio ativo (fármaco) do medicamento citado pelo cidadão em sua manifestação.

- Subassunto2: Desvio de medicamento da rede SUS

Caracteriza o desvio quando a medicação é enviada para outro local diverso de um serviço de saúde pública. Por exemplo, quando o medicamento não incluso nas listas do SUS, mas fornecido pelo município/estado, é desviado para uma farmácia particular e apenas pessoas escolhidas pelo prefeito podem retirar os medicamentos gratuitamente. *Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia.*

- Subassunto3: Fármaco
- Fármaco: Nome do princípio ativo (fármaco) do medicamento citado pelo cidadão em sua manifestação.

- Subassunto2: Falta de medicamento

Deverão ser tipificadas aqui as manifestações que versarem sobre a falta geral ou de medicamentos não padronizados em um determinado município ou estado. *A classificação permitida é Reclamação.*

- Subassunto3: Fármaco
- Fármaco: Nome do princípio ativo (fármaco) do medicamento citado pelo cidadão em sua manifestação.

- Subassunto2: Não padronizado

Serão tipificadas nesse subassunto as *Solicitações* de medicamentos não padronizados.

- Subassunto3: Fármaco
- Fármaco: Nome do princípio ativo (fármaco) do medicamento citado pelo cidadão em sua manifestação.

- Subassunto2: Revenda de medicamento na rede SUS

Deverão ser tipificadas neste subassunto as manifestações relacionadas à comercialização de medicamentos do SUS em drogarias ou afins. Situações nas quais a unidade de saúde (SUS) cobra do paciente pelo fornecimento do medicamento, a manifestação deverá ser tipificada em Financeiro/Cobrança indevida/Medicamento. *Os casos de revenda de medicamentos devem ser classificados como Denúncia.*

- Subassunto3: Fármaco
- Fármaco: Nome do princípio ativo (fármaco) do medicamento citado pelo cidadão em sua manifestação.

SUBASSUNTO 1: Outros

- Subassunto2: Outros

- Subassunto3: Fármaco
- Fármaco: Nome do princípio ativo (fármaco) do medicamento citado pelo cidadão em sua manifestação.

SUBASSUNTO 1: Quebra de patente

Deverão ser tipificadas aqui as manifestações que versarem sobre a quebra de patentes; poderão ser classificadas como: informação, sugestão, elogio ou Reclamação. Por exemplo, situações nas quais o cidadão sugira a quebra de patente de determinado medicamento para reduzir os gastos com o tratamento.

- Subassunto2: Quebra de patente
 - Subassunto3: Fármaco
 - Fármaco: Nome do princípio ativo (fármaco) do medicamento citado pelo cidadão em sua manifestação.

Assunto: Assistência Odontológica

Este assunto abarca questões relacionadas à assistência odontológica (serviços de promoção, proteção e recuperação) fornecida pelo SUS, independentemente da denominação dos programas de odontologia existentes. Frisamos que, quando a manifestação abordar o profissional de saúde bucal pertencente à Estratégia de Saúde da Família (ESF), esta deverá ser tipificada em ESF/PACS.

SUBASSUNTO 1: Assistência básica

Manifestações relacionadas à realização de procedimentos considerados de atenção básica na odontologia. Exemplos: aplicação de flúor ou de carioestático, selante, restauração, curativo, raspagem alisamento e polimento supragengivais, instalação e adaptação de prótese dentária, moldagem para construção de prótese dentária, glossorrafia, exodontia (remoção cirúrgica de elemento dentário), entre outros. *Utiliza-se este subassunto somente para as manifestações classificadas como Solicitação.*

SUBASSUNTO 1: Assistência especializada

Manifestações relacionadas à realização de procedimentos considerados de atenção especializada. *Utiliza-se este subassunto somente para as manifestações classificadas como Solicitação.*

- Subassunto2: Aparelho ortodôntico
- Subassunto2: Cirurgia buco maxilo-facial
- Subassunto2: Endodontia - tratamento de canal
- Subassunto2: Implante + prótese

Deverão ser tipificadas neste subassunto as solicitações não somente da cirurgia como também da prótese para ser implantada. Este é um procedimento no qual é colocado um implante dentário, que é uma estrutura, feita de um metal chamado titânio, aderida ao osso, funcionando como a raiz do dente. A prótese é a estrutura semelhante ao dente que é colada ao implante.

- Subassunto2: Periodontia

Tratamento da gengiva.

- Subassunto2: Prótese

Manifestações relacionadas à solicitação de PPR (prótese parcial removível – ex: “perereca” e Roatch) ou de PT (prótese total removível – ex: dentadura). Cabe ressaltar que, para colocação dessas próteses, não é necessário a realização de implante.

- Subassunto2: Prótese sobre implante

Deverão ser tipificadas neste subassunto as manifestações cujo assunto seja referente à solicitação apenas da prótese sobre implante. Isso ocorrerá nos casos em que o paciente já foi submetido à cirurgia para colocação do implante, mas ainda necessita da prótese.

- Subassunto2: Outros

SUBASSUNTO 1: Assistência não especificada

Manifestações relacionadas à assistência odontológica nas quais o cidadão não especificou o procedimento de saúde bucal que necessita. *Utiliza-se este subassunto somente para as manifestações classificadas como Solicitação.*

SUBASSUNTO 1: Credenciamento de CEO

Questões relacionadas ao credenciamento de Centro de Especialidades Odontológicas. Situação na qual um serviço de saúde odontológico particular que já esteja em funcionamento seja credenciado ao Programa de Saúde Bucal. *Pode ser uma solicitação (quando se tratar de proprietário de estabelecimento interessado no credenciamento), sugestão (quando o cidadão manifestar que quer a implantação do CEO), reclamações, elogio, Denúncias ou, ainda, informação de como proceder.*

SUBASSUNTO 1: Descredenciamento de CEO

Questões relacionadas ao descredenciamento de Centro de Especialidades Odontológicas. *Poderão ser classificadas como: sugestão, solicitação, Reclamação, denuncia elogio e informação.*

SUBASSUNTO 1: Estabelecimento de saúde bucal

Situações relacionadas aos locais destinados à realização de procedimentos odontológicos, em âmbito coletivo ou individual. Utilizado para questões relacionadas às instalações do estabelecimento de saúde (área externa e interna), inclusive

estacionamentos, ao funcionamento, aos equipamentos, às rotinas no atendimento ao paciente, etc.

- Subassunto2: Desaparecimento de equipamento, instrumento, produto ou objeto usado em instituição odontológica

Somente manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto2: Desaparecimento de pertences

Somente manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto2: Dificuldade de acesso

Retrata as manifestações que expressarem alguma dificuldade ou impedimento para receber atendimento nos estabelecimentos de assistência odontológica no SUS.

- Subassunto3: Demora no atendimento

Manifestações que se caracterizem pela *Reclamação* da existência de grandes filas ou quaisquer outros entraves que tornem a espera pelo atendimento em saúde bucal mais demorado do que deveria ser. *Nos casos em que a pessoa vem a falecer, pode ser classificado como Denúncia.*

- Subassunto3: Falta de vagas

Manifestações que relatem a inexistência de vagas para realizar procedimento odontológico em unidade do SUS. *A classificação permitida é Reclamação.*

- Subassunto3: Não especificado

- Subassunto3: Outros

- Subassunto3: Quantidade restrita de vagas

Manifestações que relatem que há vagas na unidade de saúde odontológica, porém, em quantidade insuficiente para atender toda a demanda. *A classificação permitida é Reclamação.*

- Subassunto3: Recusa ao atendimento

Tratam-se de Denúncias em que foi negado ao paciente o direito de ser atendido no SUS. Cumpre frisar que não devem ser tipificadas nesse subassunto as manifestações em que o cidadão não consiga ser atendido por falta de estrutura, vagas ou profissionais na especialidade de odontologia. *A característica principal desse subassunto é a **recusa arbitrária ao atendimento ao paciente**, em condições nas quais o serviço poderia ou deveria ter sido realizado.*

- Subassunto2: Endereço de estabelecimento de saúde

Manifestações cujo teor essencial seja o questionamento de endereço e/ou telefone de unidades de saúde odontológica que atendam pelo SUS. Nesses casos, a *classificação adequada é Informação*.

- Subassunto2: Espaço físico

Situações cujo relato mencione as condições de espaço físico da unidade odontológica, como a falta de conforto ou ainda a acessibilidade de portadores de necessidades especiais às dependências do estabelecimento. Vale lembrar que as manifestações relacionadas aos problemas de infraestrutura serão tipificadas em Vigilância Sanitária / Serviços de Saúde / Problemas na infraestrutura / Subassunto3 correspondente. *Poderão ser classificadas como sugestão, elogio e Reclamação*.

- Subassunto2: Horário de funcionamento

Neste subassunto cabem sugestões, reclamações, informações, Denúncia e elogios acerca do horário estipulado para funcionamento de estabelecimento de saúde especializado em saúde bucal.

- Subassunto2: Implantação de setor/serviço/unidade odontológica

Manifestações classificadas como Sugestão, Informação, Reclamação e Elogio.

- Subassunto2: Interrupção de serviços em saúde bucal

Situações cujo relato principal seja atinente à interrupção de procedimentos normalmente realizados em uma unidade de saúde odontológica ou ainda a interrupção de todo tipo de atendimento do estabelecimento, independente da causa. As *manifestações devem ser classificadas como Denúncia, Informação ou Reclamação nesse tópico*.

- Subassunto2: Outros

- Subassunto2 : Rotinas/Protocolos de unidade de saúde odontológica

Situações relacionadas a sugestões, reclamações e elogios das rotinas administrativas e procedimentos adotados pelo estabelecimento de saúde bucal para atendimento do paciente. Por exemplo, burocracia para receber atendimento, exigência de apresentação de documentos, prioridade para atendimento para públicos específicos, entre outros. *Vale acrescentar que, caso o cidadão relate que para receber o atendimento*

é necessário apresentar o título de eleitor, a manifestação deverá ser tipificada neste subassunto, porém, classificada como Denúncia.

- **Subassunto2: Superlotação no estabelecimento de saúde bucal**

Manifestações que descrevam que haja pacientes em quantidade acima das possibilidades de atendimento do estabelecimento de saúde. *Admite as classificações Denúncia e Reclamação.*

SUBASSUNTO 1: Exame odontológico

Questões relacionadas com exames odontológicos, como radiografias. *Admite apenas a classificação Solicitação.*

SUBASSUNTO 1: Indícios de mau uso/desvio de verbas

Manifestações que demonstrem indícios de desvio ou uso de verbas destinadas à assistência odontológica. *Admite as classificações Reclamação e Denúncia.*

SUBASSUNTO 1: Outros

SUBASSUNTO 1: Publicação/Material informativo

Situações relacionadas à solicitação de material informativo referente à saúde bucal. Situações em que o cidadão questiona como conseguir o material ou o local de distribuição, *sem conteúdo de requerimento, a manifestação deverá ser classificada como Informação.*

SUBASSUNTO 1: Recursos humanos

Situações que envolvam as manifestações de contratação, pagamento, além de outros tópicos concernentes aos trabalhadores de saúde bucal que trabalham para o SUS.

- **Subassunto2: Exercício ilegal da profissão**

Situações em que uma pessoa exerce a profissão de odontólogo de modo irregular, seja por falta de graduação ou pós-graduação específica, seja pela ausência de habilitação legal (Inscrição/Registro no Conselho de Classe). *Utiliza-se este subassunto para as manifestações classificadas como Denúncia.*

- Subassunto2: Falta de trabalhador

Admite as classificações Denúncia e Reclamação.

- Subassunto3: Auxiliar de odontologia
- Subassunto3: Diretor de estabelecimento de saúde odontológica
- Subassunto3: Equipe de saúde bucal

Situações em que a Reclamação/Denúncia seja relacionada a mais de um profissional de saúde. Portanto, se o cidadão reclama que faltam odontólogos e auxiliares de odontologia, não é necessário desmembrar.

- Subassunto3: Não especificado

Relato de falta de profissional em um estabelecimento de saúde bucal, porém, sem especificação dos profissionais envolvidos.

- Subassunto3: Odontólogo
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Recepcionista/atendente
- Subassunto3: Técnico em higiene bucal
- Subassunto3: Técnico em prótese dentária

- Subassunto2: Greve

As classificações permitidas são Denúncia, Reclamação, Sugestão e Informação.

- Subassunto2: Insatisfação

Manifestação de descontentamento quanto à assistência prestada por trabalhador de saúde bucal em relação ao procedimento ou comportamento do mesmo, bem como por imprudência, imperícia, negligência, erro técnico-profissional, desleixo, inabilidade, indiscrição, informação incompreensível ou incompleta antes, durante ou após a realização do atendimento. *Cabem as classificações Denúncia e Reclamação.*

- Subassunto3: Auxiliar de odontologia
- Subassunto3: Diretor de estabelecimento de saúde odontológica
- Subassunto3: Equipe de saúde bucal

Situações em que a Reclamação/Denúncia seja relacionada a mais de um profissional de saúde. Portanto, se o cidadão reclama que foi mal atendido pelo odontólogo e pelo auxiliar de odontologia, não é necessário desmembrar.

- Subassunto3: Não especificado

Relato de insatisfação com profissional de um estabelecimento de saúde bucal, porém, sem especificação do profissional envolvido.

- Subassunto3: Odontólogo
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Recepcionista/atendente
- Subassunto3: Técnico em higiene bucal
- Subassunto3: Técnico em prótese dentária

- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Nepotismo

Utiliza-se este subassunto para as manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Pagamento a trabalhador

- Subassunto3: Aposentadoria

Cabem todas as classificações.

- Subassunto3: Adicional

Manifestações que dissertarem sobre o pagamento (ou ausência dele) de acréscimos à remuneração decorrentes de condição especial na execução da atividade profissional em saúde bucal. Pode ser adicional de horas extras, insalubridade, periculosidade, transferência ou noturno. Cabem todas as classificações.

- Subassunto3: Atraso/Falta

Manifestações que tenham em seu bojo o teor de atraso ou ausência de pagamento ao trabalhador de saúde bucal. *A classificação deve ser Denúncia*, uma vez que, segundo o relato na manifestação, houve um descumprimento das obrigações contratuais com relação à contraprestação salarial. *Atraso ou falta somente do adicional à remuneração, tipificar no subassunto acima – Adicional.*

- Subassunto3: Desconto irregular

Utiliza-se este subassunto para manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Pensão

Cabem todas as classificações.

- Subassunto2: Satisfação

Manifestação de elogio ou agradecimento quanto à assistência prestada por trabalhador de saúde bucal em relação ao procedimento ou comportamento do mesmo antes, durante ou após a realização do atendimento.

- Subassunto3: Auxiliar de odontologia
- Subassunto3: Diretor de estabelecimento de saúde odontológica
- Subassunto3: Equipe de saúde bucal

Situações em que o elogio seja para mais de um profissional de saúde. Portanto, se o cidadão elogia o odontólogo e o auxiliar de odontologia, não é necessário desmembrar.

- Subassunto3: Não especificado

Elogio a profissional de um estabelecimento de saúde bucal, porém, sem especificação do profissional envolvido.

- Subassunto3: Odontólogo
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Recepcionista/Atendente
- Subassunto3: Técnico em higiene bucal
- Subassunto3: Técnico em prótese dentária

- Subassunto2: Trabalhador de saúde bucal

- Subassunto3: Acúmulo de cargos

Utiliza-se este subassunto somente para Denúncias nas quais o profissional de saúde bucal acumule ilegalmente dois ou mais cargos no SUS.

- Subassunto3: Capacitação Técnico-profissional

Categorização adequada às manifestações do tipo: Reclamação sobre a falta de capacitação para os trabalhadores de saúde bucal ou insatisfação com uma capacitação realizada. Elogio a uma capacitação realizada. Solicitação e Sugestão de capacitação ou pedido de informação sobre essas capacitações.

- Subassunto3: Contratação

Manifestações que façam referência a qualquer tipo de processo seletivo para contratar trabalhadores de saúde bucal, inclusive concursos públicos. Cabem todas as classificações.

- Subassunto3: Desvio de função

Somente manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Exoneração/Demissão

Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Reclamação, Denúncia, Sugestão, Solicitação e Informação.

- Subassunto3: Não comparecimento

Situações que relatem que o trabalhador de saúde bucal está ausente no horário de serviço; *somente para manifestações classificadas como Denúncia ou Reclamação.*

- Subassunto3: Não cumprimento de carga horária

Situações que relatem que o trabalhador de saúde bucal não permanece no local de trabalho integralmente, conforme contrato estabelecido, descumprindo a carga horária. Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia e Reclamação

- Subassunto3: Outros

- Subassunto3: Remoção/Transferência

Situações de Solicitação, Informação, Reclamação ou Denúncia de transferência de local de trabalho do trabalhador de saúde bucal.

- Subassunto3: Residência/Estágio profissional

Solicitação de vagas ou informações sobre residência ou estágio na área de saúde bucal no SUS.

- Subassunto2: Trabalho voluntário

Cidadãos que manifestem desejo de trabalhar voluntariamente na área de saúde bucal no SUS. Admite a classificação Informação.

SUBASSUNTO 1: Recursos materiais

Situações relacionadas aos materiais, equipamentos, suprimentos e insumos específicos para assistência odontológica, necessários para viabilizar o funcionamento de serviços de saúde bucal; por exemplo, aparelhos para restauração, antisséptico bucal, entre outros.

- Subassunto2: Material de expediente

Aquele que, em razão de seu uso corrente, perde sua identidade física e/ou tem sua utilização limitada há dois anos. Por exemplo: materiais de escritório, seringa, lancetas, luvas, entre outros.

- Subassunto3: Aquisição de material

Todas as classificações são adequadas.

- Subassunto3: Falta de equipamento

Quando o relato principal diz respeito à inexistência de material na unidade de saúde, fundamental para o atendimento aos pacientes ou exercício das atividades administrativas. *Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia, Reclamação e Informação.*

- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Qualidade dos materiais

Manifestações relacionadas aos materiais utilizados em serviços de saúde. Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Elogio, Sugestão, Reclamação e Informação. *Situações que envolvam risco sanitário devem ser tipificadas no assunto Vigilância Sanitária.*

- Subassunto3: Quantidade insuficiente

Quando o relato principal for acerca da existência dos recursos materiais, porém, em quantidade insuficiente para suprir as necessidades no atendimento aos pacientes ou exercício das atividades administrativas. *Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Reclamação, Denúncia.*

- Subassunto2: Material de uso contínuo/permanente

Equipamentos ou instrumentos de uso odontológico que não perdem a sua identidade física e/ou têm uma durabilidade superior a dois anos. Tratam-se de bens duráveis, que normalmente possuem número de patrimônio; por exemplo, aparelhos eletroeletrônicos, computador, mesa, cadeira, aparelho de raio-x, entre outros.

- Subassunto3: Aquisição de material

Todas as classificações são adequadas.

- Subassunto3: Equipamento com defeito.

Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia, Reclamação e Informação. *Situações que envolvam risco sanitário devem ser tipificadas no assunto Vigilância Sanitária.*

- Subassunto3: Falta de equipamento

Quando o relato principal diz respeito à inexistência de material na unidade de saúde, fundamental para o atendimento aos pacientes ou exercício das atividades administrativas. *Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia, Reclamação e Informação.*

- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Qualidade dos materiais

Manifestações relacionadas aos materiais utilizados em serviços de saúde. Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Elogio, Sugestão, Reclamação e Informação. *Situações que envolvam risco sanitário devem ser tipificadas no assunto Vigilância Sanitária.*

- Subassunto3: Quantidade insuficiente

Quando o relato principal for acerca da existência dos recursos materiais, porém, em quantidade insuficiente para suprir as necessidades no atendimento aos pacientes ou exercício das atividades administrativas. *Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Reclamação, Denúncia.*

Assunto: Assuntos Não Pertinentes

Compreende as manifestações que tragam em seu bojo assuntos não pertinentes à saúde, merecendo encaminhamento para outro órgão ou instituição que possua a competência de dar providências acerca do assunto. Por exemplo, questões sobre benefícios e aposentadorias da Previdência Social, Passe-Livre para transportes públicos, Bolsa Família, entre outros. Todas as classificações são adequadas.

SUBASSUNTO 1: Assuntos não pertinentes

Assunto: Cartão SUS

Esse assunto contempla as situações relacionadas ao Cartão Nacional de Saúde.

SUBASSUNTO 1: Cadastramento

Situações que envolvam o cadastramento do cidadão no Programa Cartão SUS, quais sejam: informação sobre sua realização, informação, sugestão, solicitação, Reclamação ou Denúncia sobre o processo de cadastramento.

SUBASSUNTO 1: Demora na entrega do cartão

Situações que envolvam a demora na entrega do Cartão SUS definitivo ou provisório. Essa tipificação é classificada como Reclamação.

SUBASSUNTO 1: Dificuldade de acesso a serviço de saúde por falta do cartão SUS

Situações em que houve impedimento ou dificuldade de realização de algum procedimento dentro do SUS pelo fato do paciente não ter o cartão SUS. Essa tipificação é classificada como Reclamação.

SUBASSUNTO 1: Informações gerais sobre o programa

Tratam-se de manifestações classificadas como informação nas quais o questionamento sobre o programa dá-se de modo mais genérico como, por exemplo, informações sobre o conteúdo do cartão SUS ou sobre o modo de funcionamento do programa.

SUBASSUNTO 1: Outros

SUBASSUNTO 1: Publicação/Material informativo

Situações relacionadas à solicitação de material informativo sobre o Cartão SUS. Vale acrescentar que nas situações em que o cidadão questiona como conseguir o material ou o local de distribuição, sem conteúdo de requerimento, a manifestação deverá ser classificada como informação.

SUBASSUNTO 1: Retificação cadastral

Situações relacionadas à alteração/retificação dos dados cadastrais impressos no Cartão SUS. Esse subassunto permite as classificações solicitação, informação, Reclamação e sugestão.

SUBASSUNTO 1: Segunda via do cartão SUS

Envolve situações nas quais seja solicitado o recebimento da segunda via do cartão ou ainda outras informações sobre esse tópico.

Assunto: Comunicação

Envolve assuntos referentes à divulgação de campanhas e eventos do Ministério da Saúde nos meios de comunicação, mas também assuntos relacionados à publicidade de ações do órgão supracitado.

SUBASSUNTO 1: Campanha

Categoriza as manifestações referentes a campanhas com interface na área da saúde nas três esferas de gestão. As manifestações tipificadas neste subassunto poderão ser classificadas como solicitação, informação, Reclamação, sugestão e elogio.

SUBASSUNTO 1: Curso/Evento/Seminário

Esse subassunto inclui solicitações, sugestões, reclamações, informações e elogios sobre eventos que contem com apoio ou participação do Ministério da Saúde. Inclui cursos presenciais e à distancia (EAD). Quando se tratar de profissional de saúde manifestando interesse em participar de cursos e eventos a manifestação deverá ser tipificada em Gestão – Recursos Humanos – Trabalhador em Saúde – Capacitação Técnico Profissional.

SUBASSUNTO 1: E-mail/Site eletrônico

Situações relacionadas às reclamações, solicitações, elogios, sugestões e informações sobre site do Ministério da Saúde ou de seus departamentos e agências autárquicas.

SUBASSUNTO 1: Entrevista/Imprensa

Envolve manifestações de solicitação de marcação de entrevista/palestra com o Ministro de Estado ou outros profissionais do Ministério da Saúde. Abarca também comentários acerca da qualidade de matérias divulgadas na imprensa de assuntos relacionados ao âmbito da saúde. As manifestações tipificadas neste subassunto poderão ser classificadas como: solicitação, informação, Reclamação, sugestão e elogio. Quando a manifestação elogiar ou reclamar da figura do Ministro deverá ser tipificada em Gestão/Satisfação/Ministro da Saúde ou Gestão/Insatisfação/Ministro da Saúde, respectivamente.

SUBASSUNTO 1: Outros

SUBASSUNTO 1: Palestra

Abrange manifestações cuja finalidade seja a solicitação, informação ou Reclamação da participação do Ministro da Saúde ou de profissionais da área para ministrarem palestras.

SUBASSUNTO 1: Publicação/Material informativo

Situações relacionadas à solicitação de material informativo que não pertençam aos programas especificados nesta tipificação. Vale acrescentar que nas situações em que o cidadão questiona como conseguir o material ou o local de distribuição, sem conteúdo de requerimento, a manifestação deverá ser classificada como informação.

Assunto: Conselho de Saúde

Situações nas quais o assunto principal seja concernente aos Conselhos de Saúde, em quaisquer das esferas de governo.

SUBASSUNTO 1: Composição

As manifestações que contenham em seu bojo caráter de informação, Reclamação, Denúncia, sugestão ou elogio sobre a composição de determinado conselho de saúde devem ser nesse subassunto tipificadas.

SUBASSUNTO 1: Funcionamento

Engloba manifestações em que o assunto principal seja qualquer questão referente ao funcionamento de conselho de saúde. Poderão ser classificadas como: informação, Reclamação, Denúncia, sugestão e elogio.

- Subassunto2: Legislação, direitos e deveres

Deve ser selecionado esse subassunto quando o registro do cidadão citar alguma questão da legislação (como por exemplo, situações referentes ao regimento interno) que dispõe sobre o funcionamento dos conselhos de saúde. Cabem todas as classificações, de acordo com o relato apresentado.

- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Outros

SUBASSUNTO 1: Inexistência

Compreende as Denúncias de inexistência do conselho de saúde em qualquer dos entes federativos.

SUBASSUNTO 1: Outros

SUBASSUNTO 1: Publicação/Material informativo

Situações relacionadas à solicitação de material informativo sobre os Conselhos de Saúde. Vale acrescentar que nas situações em que o cidadão questiona como conseguir o material ou o local de distribuição, sem conteúdo de requerimento, a manifestação deverá ser classificada como informação.

Assunto: Estratégia de Saúde da Família – ESF

A estratégia de Saúde da Família é um projeto da atenção básica o qual opera com equipes multiprofissionais em unidades básicas de saúde. Esta categorização compreende as questões relacionadas à estratégia de Saúde da Família. Embora em algumas localidades essas ações tenham outras denominações, para efeitos de tipificação, será utilizada apenas a denominação dada pelo Ministério da Saúde.

SUBASSUNTO 1: Área de cobertura

Manifestações relacionadas à área de cobertura atendida pela equipe de saúde da família. Por exemplo, manifestações em que o cidadão reclama da área de cobertura da ESF, sugere a ampliação ou redução desta ou requeira informações sobre esse assunto. Cabe também Denúncia.

SUBASSUNTO 1: Unidades de saúde da família

Situações relacionadas às Unidades de Saúde da Família (USF). Utilizado para questões relacionadas às instalações da unidade de saúde da família (área externa e interna), inclusive estacionamentos, ao funcionamento, às rotinas no atendimento ao paciente, etc. ***Manifestações que versem sobre aspectos sanitários devem ser tipificadas no Assunto Vigilância Sanitária.***

- Subassunto2: Desaparecimento de equipamento, instrumento, produto ou objeto, usado em instituições de saúde da família

Utiliza-se este subassunto somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto2: Desaparecimento de pertence

Refere-se aos pertences pessoais dos pacientes, familiares ou profissionais de saúde dentro da USF. Utiliza-se este subassunto somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto2: Dificuldade de acesso

Retrata as manifestações que expressarem alguma dificuldade ou impedimento para receber atendimento nas unidades de saúde da família.

- Subassunto3: Demora no atendimento

Manifestações que se caracterizem pela Reclamação da existência de grandes filas ou quaisquer outros entraves que tornem a espera pelo atendimento nas USF mais demorada do que deveria ser. Nos casos em que a pessoa vem a falecer, pode ser classificado como Denúncia.

- Subassunto3: Falta de vagas

Manifestações em que o manifestante reclamar a inexistência de vagas para realizar qualquer procedimento de competência da unidade de saúde da família. A classificação permitida é Reclamação.

- Subassunto3: Quantidade restrita de vagas

Manifestações que versem sobre a existência de vagas na unidade de saúde da família, porém em quantidade insuficiente para atender toda a manifestação. Deverão ser classificadas como Reclamação.

- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Recusa ao atendimento

Trata-se de Denúncias em que foi negado ao paciente o direito de ser atendido na USF. Cumpre frisar que NÃO devem ser tipificadas nesse subassunto as manifestações em que o cidadão não consiga ser atendido por falta de estrutura, vagas, profissionais na unidade de saúde da família ou falta do CartãoSUS. A característica principal desse subassunto é a **recusa arbitrária** ao atendimento ao paciente, em condições nas quais o serviço poderia ou deveria ter sido realizado.

- Subassunto2: Endereço de estabelecimento de saúde da família

Esse subassunto especifica as manifestações cujo teor essencial seja o questionamento de endereço e/ou telefone de unidades de saúde da família. Nesses casos, a classificação adequada é informação.

- Subassunto2: Espaço físico

Situações cujo relato mencione condições de espaço físico da unidade de saúde da família, como por exemplo, a falta de conforto ou ainda a acessibilidade de portadores de necessidades especiais às dependências do estabelecimento. **Vale lembrar que as manifestações relacionadas a problemas de infraestrutura deverão ser tipificadas em Vigilância Sanitária/Serviços de Saúde/Problemas na**

infraestrutura/subassunto3 correspondente. Poderão ser classificadas como sugestão, elogio e Reclamação.

- Subassunto2: Horário de funcionamento

Neste subassunto cabem sugestões, reclamações, informações e elogios acerca do horário estipulado para funcionamento de unidade de saúde da família. Cabe ressaltar que, conforme portaria 648, as USF não têm horário de funcionamento fixo. A portaria somente menciona que os profissionais têm que cumprir 40 horas semanais de serviço, o que será adequado ao horário de funcionamento da USF.

- Subassunto2: Implantação de setor/serviço/unidade de saúde da família

Cabem as manifestações classificadas como sugestão, informação, Reclamação e elogio.

- Subassunto2: Interrupção de serviços

Situações cujo relato principal seja atinente à interrupção de procedimentos normalmente realizados em uma unidade de saúde da família ou ainda a interrupção de todo o atendimento na USF, independentemente da causa. As manifestações devem ser classificadas como Denúncia ou Reclamação nesse tópico.

- Subassunto2: Outros

- Subassunto2: Rotinas/Protocolos de unidade de saúde da família

Situações relacionadas a sugestões, reclamações e elogios das rotinas administrativas e procedimentos adotados pela USF para atendimento do paciente. Por exemplo, burocracia para receber atendimento, conduta do estabelecimento quanto ao cancelamento/remarcação da consulta sem avisar o paciente, exigência de apresentação de documentos (exceto quanto a manifestação se referir ao cartão SUS, ocasião na qual a manifestação será tipificada em CartãoSUS), prioridade para atendimento para públicos específicos (gestantes, idosos, portadores de necessidades especiais entre outros). Vale acrescentar que caso o cidadão aponte que, para receber o atendimento, é necessário apresentar o título de eleitor, a manifestação deverá ser tipificada neste subassunto, porém classificada como Denúncia.

- Subassunto2: Superlotação na unidade de saúde da família

Abarca manifestações que descrevam que haja pacientes em quantidade acima das possibilidades de atendimento da unidade de saúde da família. Situação na qual

existam pacientes em macas nos corredores é exemplo de categorização neste subassunto. Admite as classificações Denúncia e Reclamação.

SUBASSUNTO 1: Funcionamento da ESF

Referente às manifestações de informação, Reclamação, Denúncia ou elogio da política de estratégia de Saúde da Família. ***As questões concernentes à legislação devem ser tipificadas neste subassunto.***

SUBASSUNTO 1: Implantação da ESF

Questões relacionadas à implantação da ESF em localidades ainda não atendidas pela estratégia. Cabem as manifestações classificadas como sugestão, elogio e informação.

SUBASSUNTO 1: Inexistência do programa

Reclamações sobre a inexistência da ESF/PACS em determinado município. Podem ser classificadas apenas como Reclamação.

SUBASSUNTO 1: Outros

SUBASSUNTO 1: Publicação/Material informativo

Situações relacionadas à solicitação de material informativo sobre a Estratégia de Saúde da Família ou Agentes Comunitários de Saúde. Vale acrescentar que nas situações em que o cidadão questiona como conseguir o material ou o local de distribuição, sem conteúdo de requerimento, a manifestação deverá ser classificada como informação.

SUBASSUNTO 1: Recursos financeiros

Este subassunto acomoda as manifestações relativas à questão financeira na ESF.

- **Subassunto2: Indício de mau uso/desvio de verbas**

Manifestações que demonstrem indícios de desvio ou uso de verbas destinadas à estratégia de Saúde da Família. Admite as classificações Denúncia e Reclamação.

- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Repasse de verbas para funcionamento de equipes além das

que realmente existem

Manifestações relacionadas ao indício de recebimento de recursos para manutenção de equipes em número superior ao que realmente existem. Embora caracterizada como recurso financeiro, devem ser tipificadas nesse subassunto, devido à necessidade de geração de dados estatísticos. Utiliza-se este subassunto somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

SUBASSUNTO 1: Recursos humanos

Questões relacionadas aos trabalhadores de saúde da ESF.

- Subassunto2: Exercício ilegal da profissão

Trata-se de tipificação das situações em que uma pessoa exerce a profissão de médico de saúde da família, por exemplo, de modo irregular, seja por falta de graduação ou pós-graduação específica, seja pela ausência de habilitação legal (Inscrição/Registro no Conselho de Classe). Utiliza-se este subassunto para as manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto2: Falta de trabalhador

Manifestações em que o relato do manifestante refere-se à falta do trabalhador na ESF. Nessas situações a classificação deverá ser Denúncia, uma vez que existe legislação que regulamenta a composição mínima da equipe. Quando o cidadão versar sobre a quantidade insuficiente de trabalhadores, deverá ser tipificada nesse subassunto com a classificação de Reclamação.

- Subassunto3: Agente comunitário de saúde
- Subassunto3: Auxiliar de enfermagem
- Subassunto3: Dentista
- Subassunto3: Enfermeiro
- Subassunto3: Médico
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros profissionais

- Subassunto3: Técnico em enfermagem

- Subassunto2: Inclusão de outras profissões/especialidades na ESF

Refere-se à sugestão ou informação sobre a inclusão de profissionais de saúde na ESF, além da equipe mínima preconizada pelo Ministério da Saúde.

- Subassunto2: Insatisfação

Situações relacionadas ao descontentamento quanto à prestação de serviço por um ou mais trabalhadores da equipe de saúde da família. Cabem as classificações Denúncia e Reclamação.

- Subassunto3: Agente comunitário de saúde
- Subassunto3: Auxiliar de enfermagem
- Subassunto3: Odontólogo
- Subassunto3: Enfermeiro
- Subassunto3: Equipe de saúde da família

Situações em que a Reclamação/Denúncia seja relacionada a mais de 1 profissional da estratégia da saúde da família. Portanto, se o cidadão reclama que foi mal atendido pelo odontólogo e pelo agente comunitário de saúde, não é necessário desmembrar, pois a tipificar-se-á aqui.

- Subassunto3: Funcionário da USF
- Subassunto3: Médico
- Subassunto3: Não especificado

Relato de insatisfação com um estabelecimento de saúde da família, porém sem especificação dos profissionais de saúde envolvidos.

- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Técnico em enfermagem
- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Pagamento ao trabalhador da saúde
 - Subassunto3: Aposentadoria

Cabem todas as classificações.

- Subassunto3: Adicional

Trata-se das manifestações que dissertarem sobre o pagamento (ou ausência dele) de acréscimos à remuneração decorrentes de condição especial na execução da

atividade profissional dentro da ESF. Pode ser adicional de horas extras, insalubridade, periculosidade, noturno, transferência, etc. Cabem todas as classificações.

- Subassunto3: Atraso/Falta

Reflete as manifestações que tenham em seu bojo o teor de atraso ou ausência de pagamento ao trabalhador de saúde da família. A classificação deve ser Denúncia, uma vez que, segundo o relato do cidadão, houve um descumprimento das obrigações contratuais com relação à contraprestação salarial. ***Nos casos em que o trabalhador relate o atraso ou falta somente do adicional à remuneração, e não desta, deverá ser tipificado no subassunto acima – Adicional.***

- Subassunto3: Desconto irregular

Trata de manifestações cujo conteúdo verse sobre descontos além dos acordados com o trabalhador. Utiliza-se este subassunto para manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Pensão

Cabem todas as classificações.

- Subassunto3: Reajuste Salarial

Situações em que o trabalhador disserte sobre reajuste ou requeira informações sobre este. Cabem todas as classificações.

- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Satisfação

Manifestação de elogio ou agradecimento quanto à assistência prestada por trabalhador de saúde da família em relação ao procedimento ou comportamento do mesmo antes, durante ou após a realização do atendimento.

- Subassunto3: Agente comunitário de saúde
- Subassunto3: Auxiliar de enfermagem
- Subassunto3: Dentista
- Subassunto3: Enfermeiro
- Subassunto3: Equipe de saúde da família

Situações em que o elogio seja oara mais de 1 profissional da estratégia da saúde da família. Portanto, se o cidadão elogia o odontólogo e o agente comunitário de saúde, não é necessário desmembrar, pois a tipificar-se-á aqui.

- Subassunto3: Funcionário da ESF
- Subassunto3: Médico
- Subassunto3: Não especificado

Elogio a um profissional da equipe de saúde da família, porém sem especificação dos profissionais envolvidos.

- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Técnico em enfermagem
- Subassunto2: Trabalhador de saúde da família
 - Subassunto3: Acúmulo de cargos

Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia, em que um profissional de saúde da família acumule ilegalmente dois ou mais cargos no SUS.

- Subassunto3: Capacitação técnico-profissional

Categorização adequada às manifestações de Reclamação de falta de capacitação para os profissionais de saúde da família; insatisfação com uma capacitação realizada; elogio a uma capacitação realizada; solicitação de capacitação, sugestão ou informações sobre essas.

- Subassunto3: Contratação

Abarca manifestações que se referem a qualquer tipo de meio de processo seletivo para contratar profissionais de saúde da família, inclusive concursos públicos. Cabem todas as classificações.

- Subassunto3: Desvio de função

Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Exoneração/Demissão

Cabem as classificações Denúncia, Reclamação, sugestão, solicitação e informação.

- Subassunto3: Não comparecimento

Situações que relatem que o profissional de saúde da família está ausente no horário de serviço. Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia e Reclamação.

- Subassunto3: Não cumprimento de carga horária

Situações que relatem que o profissional de saúde da família não permanece no local de trabalho integralmente, de acordo com seu contrato, descumprindo a carga horária. Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia e Reclamação.

- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Remoção/Transferência

Situações de solicitação, informação, Reclamação ou Denúncia de transferência de local de trabalho do profissional de saúde da família.

- Subassunto3: Residência/Estágio profissional

Categoriza as manifestações de solicitação de vagas ou informações sobre residência ou estágio na área de saúde da família.

SUBASSUNTO 1: Recursos materiais

Situações referentes a materiais, equipamentos, suprimentos e insumos necessários para viabilizar o funcionamento de unidades de saúde da família e ainda ao trabalho técnico-administrativo dessas. Vale lembrar que as questões referentes a recursos materiais utilizados em outros programas ou de modo geral não deverão ser tipificados aqui.

- **Subassunto2: Material de expediente**

Aquele que, em razão de seu uso corrente, perde sua identidade física e/ou tem sua utilização limitada há dois anos. Por exemplo: materiais de escritório, seringa, lancetas, luvas, entre outros. Todas as classificações são adequadas.

- Subassunto3: Aquisição de material

Todas as classificações são adequadas.

- Subassunto3: Falta de equipamento

Quando o relato principal for acerca da inexistência de material na unidade de saúde, fundamental para ao atendimento aos pacientes ou exercício das atividades administrativas. Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia, Reclamação e informação.

- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Qualidade dos materiais

Tipificam-se nesse subassunto manifestações relacionadas a materiais utilizados em serviços de saúde. Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como elogio, sugestão, Reclamação e informação. ***Situações que envolvam risco sanitário devem ser tipificadas no assunto Vigilância Sanitária.***

- Subassunto3: Quantidade insuficiente

Quando o relato principal for acerca da existência na USF, porém em quantidade insuficiente para suprir as necessidades no atendimento aos pacientes ou exercício das atividades administrativas. Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Reclamação, Denúncia.

- Subassunto2: Material de uso contínuo/permanente

Aquele que em razão de seu uso corrente, não perde a sua identidade física e/ou tem uma durabilidade superior a dois anos. Bem durável, normalmente possui número de patrimônio. Por exemplo: aparelhos eletroeletrônicos, equipamentos de uso hospitalar, maca, computador, mesa, cadeira, tomógrafo, aparelho de raio-x, estetoscópio, entre outros. Todas as classificações são adequadas.

- Subassunto3: Aquisição de material

Todas as classificações são adequadas.

- Subassunto3: Equipamento com defeito

Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia, Reclamação e informação. ***Situações que envolvam risco sanitário devem ser tipificadas no assunto Vigilância Sanitária.***

- Subassunto3: Falta de equipamento

Quando o relato principal for acerca da inexistência de material na USF, fundamental para ao atendimento aos pacientes ou exercício das atividades administrativas. Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia, Reclamação e informação.

- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Qualidade dos materiais

Tipificam-se nesse subassunto manifestações relacionadas a materiais utilizados em serviços de saúde. Utiliza-se este subassunto somente para manifestações

classificadas como elogio, sugestão, Reclamação e informação. ***Situações que envolvam risco sanitário devem ser tipificadas no assunto Vigilância Sanitária.***

- Subassunto3: Quantidade insuficiente

Quando o relato principal for acerca da existência na unidade de saúde, porém em quantidade insuficiente para suprir as necessidades no atendimento aos pacientes ou exercício das atividades administrativas. Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Reclamação, Denúncia.

SUBASSUNTO 1: Visitas da equipe

Manifestações relacionadas às visitas da equipe de saúde da família. Cabe solicitação, informação, denuncia, sugestão ou Reclamação.

SUBASSUNTO 1: Veículo da ESF

- Subassunto2: Aquisição

Refere-se a sugestões de aquisição de ambulância ou veículo para determinada localidade da ESF.

- Subassunto2: Inexistência

Situações que envolvam a ausência de ambulância no estabelecimento de saúde da família. Esse subassunto deve ser classificado como Reclamação, uma vez que na portaria 648 não menciona nada a respeito da obrigatoriedade da mesma.

- Subassunto2: Má conservação

Categoriza as manifestações que relatarem que os veículos utilizados para transporte de pacientes estão em condições insatisfatórias de conservação. Esse subassunto deve ser classificado como Reclamação.

- Subassunto2: Não funcionamento

Refere-se a manifestações nas quais o objeto seja a existência de veículos para transporte de pacientes que estejam parados, sem funcionamento por qualquer motivo. Esse subassunto deve ser classificado como Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Quantidade insuficiente

Situações nas quais o relato principal seja a presença de ambulâncias ou veículos em quantidade insuficiente para o atendimento das necessidades da população atendida pelas USF, segundo o manifestante. Esse subassunto deve ser classificado como Reclamação.

- Subassunto2: Uso indevido

Relatos em que os veículos destinados a transportar pacientes para atendimento na USF estejam sendo usados para fins diversos do pretendido, como por exemplo, para fins particulares de toda ordem. Utiliza-se este subassunto somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

Assunto: Financeiro

Este assunto tipifica as manifestações que tratam de questões financeiras dentro do Sistema Único de Saúde, tais como intenção ou a cobrança efetiva aos usuários do SUS, aplicação de verbas, transferências, pagamentos, contratações, faturamentos, convênios e reembolso.

SUBASSUNTO 1: Cobrança indevida

Deverão ser tipificadas neste subassunto as manifestações que relatem sobre a cobrança (ou intenção de cobrança) de realização de procedimentos que são cobertos pelo SUS. Utiliza-se este subassunto somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto2: Atestado médico
- Subassunto2: Cirurgia
- Subassunto2: Concessão de vantagem

Manifestações que descrevam que trabalhadores de saúde responsáveis pela marcação de procedimentos cobram pela **marcação** desses a fim de conceder vantagem indevida ao usuário do SUS. Exemplo: furar a fila.

- Subassunto2: Consulta
- Subassunto2: Exame
- Subassunto2: Internação

- Subassunto2: Material
- Subassunto2: Medicamento

Deverão ser tipificadas manifestações relacionadas à cobrança de medicamento dentro de estabelecimento de saúde, exclusivo ou conveniado ao SUS. ***Vale lembrar que as manifestações caracterizadas por revenda de medicamento de distribuição gratuita (ou seja, aquelas nas quais o medicamento que deveria ser distribuídos gratuitamente for desviado e assim vendido em drogarias ou estabelecimentos afins) deverão ser tipificadas em Assistência Farmacêutica - Revenda de medicamentos da Rede SUS.***

- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Parto (normal ou cesariano)
- Subassunto2: Transporte

Deverão ser tipificadas neste subassunto apenas manifestações relacionadas à Denúncia de cobrança do transporte, em situações normais de tratamento ou em TFD. Por exemplo, casos em que para ser transportado, o paciente necessite efetuar o pagamento do combustível.

- Subassunto2: Venda de senha para atendimento

Manifestações que descrevam que trabalhadores de saúde ou particulares pegam senhas para atendimento em grande quantidade para vender aos pacientes na fila. Ressalta-se também que cabem nessa tipificação os casos de cobrança para marcação de consultas e(ou) outros procedimentos. Deverão ser classificadas como Denúncia.

SUBASSUNTO 1: Faturamento

É a comprovação da prestação de serviços por meio de faturas. Nesse assunto, cabem as situações que envolvam o faturamento de APAC (Autorização de Procedimento Alta Complexidade) ou AIH (Autorização de Internação Hospitalar) em instituições exclusivas ou conveniadas ao SUS. Compreendem-se também as manifestações relacionadas às tabelas de valores praticados pelo SUS para pagamento de procedimentos ou serviços e sugestão de inclusão ou exclusão destes mesmos procedimentos da tabela de Procedimentos do SUS (Tabela SIGTAP – OPM)

- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Procedimento não realizado

Quando a manifestação for referente a faturamento de procedimento que não foi realizado, porém já foi emitida sua AIH. É cabível apenas a classificação Denúncia.

- Subassunto2: Procedimento realizado

Quando a manifestação for referente a faturamento de procedimento que já foi realizado pelo SUS. É cabível apenas a classificação Denúncia.

- Subassunto2: Tabela de procedimentos do SUS

Cabem nesse subassunto manifestações de sugestão de inclusão ou exclusão de procedimentos e questões sobre valores pagos pelo SUS para determinado serviço, além de outras manifestações que tratem especificamente sobre as referidas tabelas. ***Os casos em que o cidadão questione a cobertura de determinado procedimento pelo SUS deve ser tipificada em: Orientações de saúde/Cobertura de procedimentos pelo SUS.***

SUBASSUNTO 1: Licitação

Situações nas quais o relato principal do cidadão seja a respeito de processo licitatório no âmbito do Sistema Único de Saúde.

- Subassunto2: Funcionamento

Subassunto específico para as manifestações de informação sobre quaisquer aspectos de licitação no que permeia o SUS.

- Subassunto2: Irregularidades

Utiliza-se este subassunto para as manifestações classificadas exclusivamente como Denúncia que relatem quaisquer irregularidades quanto à licitação de obras, produtos ou serviços com interface no SUS.

- Subassunto3: Ausência

Quando o registro deixar explícita a situação de ausência de licitação em condições nas quais seja obrigatória sua realização.

- Subassunto3: Favorecimento
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros

- Subassunto2: Outros

SUBASSUNTO 1: Pagamento fornecedor/prestador de serviços

Esse subassunto enquadra as manifestações cujo assunto principal seja o pagamento (ou falta dele) ao fornecedor de insumos para o SUS ou ao prestador de serviço que contratou com o gestor para fornecimento de algum tipo de assistência ou serviço no âmbito do SUS. Por exemplo, Reclamação de falta de pagamento por parte do governo pelo serviço prestado por unidades de saúde conveniadas com o SUS; questões sobre o pagamento ao prestador de serviços que fornece materiais para serviços de saúde do SUS. Aplicam-se a esse subassunto as classificações informação, Reclamação, solicitação e Denúncia.

SUBASSUNTO 1: Reembolso

Situações relacionadas à solicitação de reembolso de despesas pagas pelo cidadão em procedimento médico realizado na rede privada por déficit no atendimento prestado no Sistema Único de Saúde. O reembolso do SUS ao cidadão vale dizer, não se trata de uma obrigação jurídica. Porém, verifica-se que há manifestações acerca do referido tema e, tendo em vista que a tipificação deve retratar de forma fidedigna o relato do cidadão, esse subassunto foi criado para suprir essa lacuna na categorização das manifestações. Além de solicitação, cabe a classificação informação. Um exemplo: parto cesárea que não pôde ser realizado por falta de leito em serviço de saúde do SUS, levando a família a buscar a rede privada e pagar pelo procedimento. ***Vale salientar que os casos de solicitações de reembolso de TFD devem ser tipificados no assunto Transporte.***

SUBASSUNTO 1: Repasse de verbas/investimento

Situações referentes à disponibilização de verbas em serviços, projetos financiados pelo MS voltados para construção, reformas, aquisição de equipamentos, unidades móveis e/ou manutenção de hospitais; investimento em atividades de pesquisa, desenvolvimento científico e tecnológico do SUS; casos que relatem informações referentes a verbas de programas e projetos celebrados em convênios.

- Subassunto2: Aquisição

Todas as classificações são adequadas.

- Subassunto2: Atraso/Falta

Esse subassunto deve ser classificado como Denúncia.

- Subassunto2: Construção

Todas as classificações são adequadas.

- Subassunto2: Desvio

Esse subassunto deve ser classificado como Denúncia.

- Subassunto2: Má utilização

Esse subassunto deve ser classificado como Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto2: Outros

- Subassunto2: Pesquisa/Projeto/Convênio/Evento

Todas as classificações são adequadas.

- Subassunto2: Reforma

Todas as classificações são adequadas.

Assunto: Gestão

Situações que envolvam a gerência necessária ao funcionamento do Sistema Único de Saúde, incluindo neste âmbito a responsabilidade das esferas de governo que, por meio da habilitação de gestão, assumiram o compromisso de garantir e aperfeiçoar o funcionamento do sistema de saúde, incluindo com suficiência e qualidade ações e serviços de saúde.

SUBASSUNTO 1: Auditoria

Casos nos quais o relato aborde a precisão de exame analítico e pericial da legalidade de atos praticados no âmbito do SUS por pessoas físicas ou jurídicas que possuem, em sua atuação profissional, interface com o Sistema Único de Saúde. A tipificação será feita nesse subassunto quando o manifestante citar a necessidade de auditoria em uma localidade, mas o registro for genérico, de modo a impossibilitar a tipificação em assunto mais específico. ***Caso o cidadão solicite auditoria, justificando***

que há indícios de desvio de verba, a tipificação correta será em Financeiro/ Repasse de verbas/investimento/ Desvio. Pode ter todas as classificações.

SUBASSUNTO 1: Ações e programas de saúde

Quando o cidadão quiser comentar sobre um programa ou ação de saúde existente ou sugerir a elaboração de novas políticas de saúde em qualquer das três esferas de governo. **As sugestões e reclamações de campanhas deverão ser tipificadas em Comunicação - Campanhas e associadas ao combo doença.** Esse subassunto deve ser classificado como Reclamação, Denúncia e sugestão, elogio ou informação.

SUBASSUNTO 1: Certificado de Direito à Assistência Médica no Exterior (CDAM)

O Certificado de Direito de Assistência Médica - Cedam – é um documento emitido pelo Departamento Nacional de Auditoria do SUS que atesta o direito ao atendimento gratuito a brasileiros em serviços de saúde públicos dos países que firmaram um acordo internacional com o Brasil. São eles: Argentina, Cabo Verde, Chile, Espanha, Grécia, Itália, Luxemburgo, Portugal e Uruguai. Maiores informações podem ser obtidas pelo endereço eletrônico www.sna.saude.gov.br. Todas as classificações são adequadas.

SUBASSUNTO 1: Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES)

Manifestações em que o cidadão solicitar inclusão de cadastro neste sistema, retificação de cadastro ou ainda, reclamar que o CNES está desatualizado ou denunciar o uso indevido dos dados do profissional no CNES.

SUBASSUNTO 1: Central de regulação

Esse subassunto refere-se às manifestações que versarem sobre o método adotado na localidade para a marcação de procedimentos no âmbito do SUS. As manifestações pertinentes a esse tópico podem ser classificadas como Reclamação (de dificuldade de contato com esse setor para agendar procedimentos, entre outras insatisfações), elogio (satisfação quanto à rotina adotada para atender os usuários) ou sugestão (proposta de mudanças para a melhoria da organização desse serviço).

SUBASSUNTO 1: Credenciamento

Situações que relatem o credenciamento de unidades de saúde, profissionais ou procedimentos ao Sistema Único de Saúde. Poderão ser classificadas como sugestão, solicitação, Reclamação, Denúncia e informação.

- Subassunto2: Estabelecimento de saúde

Situações de credenciamento de unidade de saúde no Sistema Único de Saúde.

- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Procedimento

Situações de credenciamento de procedimentos constantes da tabela SIGTAP para serem ofertados em estabelecimento de saúde já credenciado no Sistema Único de Saúde, tais como exames, consultas, cirurgias, entre outros. **Ressalta-se que nas situações relacionadas à sugestão de inclusão de procedimentos fornecidos pelo SUS inexistentes na tabela SIGTAP, a manifestação deverá ser tipificada em Financeiro/Faturamento/Tabela de procedimentos dos SUS.**

- Subassunto2: Profissional

Situações de credenciamento de profissionais de saúde no Sistema Único de Saúde.

SUBASSUNTO 1: Descredenciamento

Situações que relatem o descredenciamento de unidades de saúde, profissionais ou procedimentos ao Sistema Único de Saúde. Poderão ser classificadas como sugestão, solicitação, Reclamação, Denúncia e informação.

- Subassunto2: Estabelecimento de saúde

Situações de descredenciamento de unidade de saúde no Sistema Único de Saúde.

- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Procedimento

Situações de descredenciamento de procedimentos constantes da tabela SIGTAP para não serem mais ofertados em estabelecimento de saúde já credenciado no Sistema Único de Saúde, tais como exames, consultas, cirurgias, entre outros.

- Subassunto2: Profissional

Situações de descredenciamento de profissionais de saúde no Sistema Único de Saúde.

SUBASSUNTO 1: Documentos

Casos referentes à disponibilização de documentos sob o poder de guarda da instituição de saúde, do profissional de saúde e/ou do paciente. As manifestações pertinentes a esse subassunto podem ser classificadas como Reclamação, solicitação ou informação.

- Subassunto2: Alteração de dados cadastrais do paciente
- Subassunto2: Atestado médico
- Subassunto2: Atestado sanidade mental
- Subassunto2: Cartão de vacinação

Situações em que o cidadão relate a solicitação de cartões de vacinação de uso pessoal. Lembramos que quando o cidadão relate a falta coletiva de cartões também deverão ser tipificadas neste subassunto.

- Subassunto2: Cópia de exames

Quando se tratar de solicitação de segunda via ou cópia de exames, tal manifestação deverá ser tipificada neste mesmo subassunto, ainda que haja sutil diferenças entre ambos os conceitos.

- Subassunto2: Declaração de óbito
- Subassunto2: Laudo
- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Prescrição médica

Trata-se das manifestações que citarem o documento receita médica.

- Subassunto2: Prontuário
- Subassunto2: Relatório Médico
- Subassunto2: Resultado de exame

Casos que exponham a demora, impedimento ou solicitação para recebimento de resultados de exames.

SUBASSUNTO 1: Estabelecimento de saúde

Situações relacionadas aos locais destinados à realização de ações e/ou serviços de saúde, em âmbito coletivo ou individual, qualquer que seja o seu porte ou nível de complexidade. Utilizado para questões relacionadas às instalações do estabelecimento de saúde (área externa e interna), inclusive estacionamentos, ao funcionamento, aos equipamentos, às rotinas no atendimento ao paciente, etc. Cumpre ressaltar que os pedidos de reforma de hospitais e clínicas ou outros estabelecimentos de saúde devem ser tipificados em Financeiro/ Repasse de verbas/investimento/ Reforma.

- **Subassunto2: Acompanhante para gestante**

Refere-se à Lei nº 11.108, de 07 de Abril de 2005. Situações relacionadas à informação, solicitação ou Denúncia referentes à presença de acompanhante para gestante no momento do parto. Os casos em que esse direito foi negado à paciente devem ser classificados como Denúncia, revelando irregularidade no procedimento do estabelecimento de saúde.

- **Subassunto2: Acompanhante para maior de 60 anos de idade**

Trata-se de direito respaldado pela Lei nº 10.741, de 1º de Outubro de 2003, o Estatuto do Idoso. Essa categorização abarca situações referentes à informação sobre essa direito, solicitação ou Denúncia relacionadas à presença ou ausência, respectivamente, de acompanhante para idosos maiores de 60 anos de idade.

- **Subassunto2: Acompanhante para menor de 12 anos de idade**

Trata-se de direito respaldado pela Lei nº 8.069, de 13 de Julho de 1990, o Estatuto da Criança e do Adolescente. Essa categorização abarca situações referentes à informação sobre essa direito, solicitação ou Denúncia relacionadas à presença ou ausência, respectivamente, de acompanhante para crianças menores de 12 anos.

- **Subassunto2: Acompanhante para pessoas que vivem com deficiência**

Trata-se de dispositivo contido na Carta dos Direitos dos Usuários do SUS. Essa categorização abarca situações referentes à informação sobre esse direito, solicitação ou Denúncia relacionadas à presença ou ausência, respectivamente, de acompanhante para pessoas que vivem com deficiência.

- **Subassunto2: Alimentação**

Utiliza-se este subassunto para reclamações, sugestões ou elogios sobre o cardápio: variedade, quantidade e qualidade de alimentos servidos.

- Subassunto3: Acompanhante
- Subassunto3: Paciente
- Subassunto3: Trabalhador
- Subassunto2: Desaparecimento de equipamento, instrumento, produto ou objeto usado em instituições de saúde

Utiliza-se este subassunto somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto2: Desaparecimento de pertences

Utiliza-se este subassunto somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto2: Dificuldade de acesso

Retrata as manifestações que expressarem alguma dificuldade ou impedimento para receber atendimento nos estabelecimentos de saúde do SUS.

- Subassunto3: Demora no atendimento

Manifestações que se caracterizem pela Reclamação da existência de grandes filas ou quaisquer outros entraves que tornem a espera pelo atendimento mais demorada do que deveria ser. Nos casos em que a pessoa vem a falecer, pode ser classificado como Denúncia.

- Subassunto3: Falta de vagas

Manifestações em que o manifestante relatar a inexistência de vagas para realizar qualquer procedimento em unidade de saúde do SUS. Utiliza-se este subassunto somente para as manifestações classificadas como Reclamação.

- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Quantidade restrita de vagas

Manifestações em que o manifestante relatar que há vagas na unidade de saúde, porém em quantidade insuficiente para atender toda a manifestação. Utiliza-se este subassunto somente para as manifestações classificadas como Reclamação.

- Subassunto3: Recusa ao atendimento

Trata-se de Denúncias em que foi negado ao paciente o direito de ser atendido no SUS. Cumpre frisar que não devem ser tipificadas nesse subassunto as manifestações em que o cidadão não consiga ser atendido por falta de estrutura, vagas ou profissionais em uma unidade de saúde. A característica principal desse subassunto é a **recusa arbitrária** ao atendimento ao paciente, em condições nas quais o serviço poderia ou deveria ter sido realizado.

- Subassunto2: Emissão de AIH

Situações nas quais o relato principal seja a solicitação da emissão de AIH para posterior realização de procedimento ou ainda a Reclamação da demora ou impossibilidade da emissão da AIH, por parte do estabelecimento de saúde.

- Subassunto2: Endereço de estabelecimento de saúde

Esse subassunto especifica as manifestações cujo teor essencial seja o questionamento de endereço e/ou telefone de unidades de saúde que atendam pelo Sistema Único de Saúde. Nesses casos, a classificação adequada é informação.

- Subassunto2: Espaço físico

Situações cujo relato mencione condições de espaço físico da unidade de saúde, como por exemplo, a falta de conforto ou ainda a acessibilidade de portadores de necessidades especiais às dependências do estabelecimento. Vale lembrar que as manifestações relacionadas a problemas de infraestrutura deverão ser tipificadas em Vigilância Sanitária/ Serviços de Saúde/ Problemas na infraestrutura/ Subassunto3 correspondente. Poderão ser classificadas como sugestão, elogio e Reclamação.

- Subassunto2: Horário de funcionamento

Neste subassunto cabem sugestões, reclamações, informações e elogios acerca do horário estipulado para funcionamento de estabelecimento de saúde.

- Subassunto2: Implantação de setor/serviço/unidade de saúde

Cabem as manifestações classificadas como sugestão, informação, Reclamação e elogio.

- Subassunto2: Interrupção de serviços

Situações cujo relato principal seja atinente à interrupção de procedimentos normalmente realizados em uma unidade de saúde (como cirurgias ou exames, por exemplo) ou ainda a interrupção de todo o atendimento do estabelecimento,

independentemente da causa. As manifestações podem ser classificadas como Reclamação ou Denúncia. ***Não deverão ser tipificadas aqui questões relativas a greve de funcionários.***

- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Rotinas/Protocolos de unidade de saúde

Situações relacionadas a sugestões, reclamações e elogios das rotinas administrativas e procedimentos adotados pela unidade para atendimento do paciente. Por exemplo, burocracia para receber atendimento, exigência de apresentação de documentos, prioridade para atendimento para públicos específicos (gestantes, idosos, portadores de necessidades especiais entre outros). Vale acrescentar que, caso o cidadão aponte a exigência de apresentação de título de eleitor para receber o atendimento, a manifestação deverá ser tipificada neste subassunto, porém classificada como Denúncia.

- Subassunto2: Superlotação na unidade de saúde

Abarca manifestações que descrevam que haja pacientes em quantidade acima das possibilidades de atendimento do estabelecimento de saúde, tanto no setor ambulatorial quanto no hospitalar. Situação na qual existam pacientes em macas nos corredores dos hospitais é exemplo de categorização neste subassunto. Admite as classificações Denúncia e Reclamação.

SUBASSUNTO 1: Lei de Acesso à Informação

Este subsassunto será utilizado apenas pelas Ouvidorias que acolhem manifestações relacionadas à Lei de Acesso à Informação – LAI e ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, nas seguintes situações:

Nos pedidos de informação por meio do SIC; Ex. informações institucionais do órgão (Ministério da Saúde, Secretarias de Saúde e demais órgão vinculados).

Nas manifestações registradas na ouvidoria, relacionadas à LAI e/ou SIC, com as demais classificações (elogio, Reclamação, sugestão, Denúncia e solicitação). Ex. elogio sobre a equipe que atende ao SIC, solicitação de ampliação de horário do recebimento de manifestações no SIC, Denúncias contra a não utilização dos prazos da LAI.

A critério de conhecimento, o SIC registra apenas manifestações de informação, mas como órgão vinculado à saúde cabe a Ouvidoria do SUS, receber elogio,

Reclamação, sugestão, Denúncia e solicitação em relação aos processos de trabalho daquele serviço.

SUBASSUNTO 1: Legislação, direitos e deveres

Situações referentes às manifestações relacionadas a instrumentos normativos sobre saúde. Cabem todas as classificações, de acordo com o relato apresentado. Quando a manifestação for relativa a uma legislação pertinente a outro assunto desta tipificação, deverá ser categorizada segundo os programas que representam como, por exemplo, PACS/ESF, Ouvidoria, Samu e Assistência Odontológica. ***Os casos de solicitação da legislação, seja em meio físico ou eletrônico, também deverão ser tipificados neste subassunto.***

SUBASSUNTO 1: Outros

SUBASSUNTO 1: Recursos humanos

Situações que envolvam as manifestações de contratação, pagamento, além de outros tópicos abrangentes aos profissionais de saúde que trabalham para o SUS. Ressalta-se que as questões de RH relacionadas a ações de saúde que possuem assunto independente nessa tipificação, devem ser categorizadas segundo os programas que representam como, por exemplo, PACS/ESF, Samu e Assistência odontológica.

- **Subassunto2: Concurso público**

Situações referentes a informações, reclamações, Denúncias, sugestões e elogios sobre concurso público.

- **Subassunto2: Exercício ilegal da profissão**

Trata-se de tipificação das situações em que uma pessoa exerce determinada profissão, regulamentada por lei, sem a graduação ou pós-graduação específica ou sem ter habilitação legal (Inscrição/Registro no Conselho de Classe). Utiliza-se este subassunto para as manifestações classificadas como Denúncia.

- **Subassunto2: Falta de profissional**

Cabem as classificações Reclamação e Denúncia.

- Subassunto3: Assistente social
- Subassunto3: Auxiliar de enfermagem

- Subassunto3: Biólogo
- Subassunto3: Biomédico
- Subassunto3: Bioquímico
- Subassunto3: Educador físico
- Subassunto3: Enfermeiro
- Subassunto3: Farmacêutico
- Subassunto3: Fisioterapeuta
- Subassunto3: Fonoaudiólogo
- Subassunto3: Funcionário da Secretaria de saúde
- Subassunto3: Médico
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Nutricionista
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Psicólogo
- Subassunto3: Recepcionista/atendente
- Subassunto3: Técnico em enfermagem
- Subassunto3: Terapeuta ocupacional
- Subassunto3: Veterinário
- Subassunto2: Greve

As classificações permitidas são Denúncia, Reclamação, sugestão e informação.

- Subassunto2: Insatisfação

Manifestação de descontentamento quanto à assistência prestada por trabalhador de saúde em relação ao procedimento ou comportamento do mesmo, bem como por imprudência, imperícia, negligência, erro técnico-profissional, desleixo, inabilidade, indiscrição, informação incompreensível ou incompleta antes, durante ou após a realização do atendimento. Cabem as classificações Denúncia e Reclamação.

- Subassunto3: Assistente social
- Subassunto3: Auxiliar de enfermagem
- Subassunto3: Biólogo
- Subassunto3: Biomédico
- Subassunto3: Bioquímico
- Subassunto3: Diretor de estabelecimento de saúde

- Subassunto3: Educador físico
- Subassunto3: Enfermeiro
- Subassunto3: Equipe administrativa
- Subassunto3: Equipe de saúde

Situações em que a Reclamação/Denúncia seja relacionada a mais de 1 profissional de saúde. Portanto, se o cidadão reclama que foi mal atendido pelo médico, enfermeiro e fisioterapeuta, não é necessário desmembrar, pois a tipificar-se-á aqui.

- Subassunto3: Farmacêutico
- Subassunto3: Fisioterapeuta
- Subassunto3: Fonoaudiólogo
- Subassunto3: Funcionário da Secretaria de saúde
- Subassunto3: Médico
- Subassunto3: Ministro da Saúde
- Subassunto3: Motorista
- Subassunto3: Não especificado

Relato de insatisfação com um estabelecimento de saúde, porém sem especificação dos profissionais de saúde envolvidos.

- Subassunto3: Nutricionista
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Psicólogo
- Subassunto3: Recepcionista/Atendente
- Subassunto3: Secretário de saúde
- Subassunto3: Segurança
- Subassunto3: Técnico em enfermagem
- Subassunto3: Terapeuta ocupacional
- Subassunto3: Veterinário

- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Nepotismo

Utiliza-se este subassunto para as manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Pagamento ao trabalhador da saúde
 - Subassunto3: Aposentadoria

Todas as classificações são adequadas.

- Subassunto3: Adicional

Trata-se das manifestações que dissertarem sobre o pagamento (ou ausência dele) de acréscimos à remuneração decorrentes de condição especial na execução da atividade profissional. Pode ser adicional de horas extras, insalubridade, periculosidade, transferência ou noturno. Todas as classificações são adequadas.

- Subassunto3: Atraso/Falta

Reflete as manifestações que tenham em seu bojo o teor de atraso ou ausência de pagamento ao profissional de saúde. A classificação deve ser Denúncia, uma vez que, segundo o relato do cidadão, houve um descumprimento das obrigações contratuais com relação à contraprestação salarial. Nos casos em que o trabalhador relate o atraso ou falta somente do adicional à remuneração, e não desta, deverá ser tipificado no subassunto acima – Adicional.

- Subassunto3: Desconto irregular

Utiliza-se este subassunto para manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Outros

- Subassunto3: Pensão

Todas as classificações são adequadas.

- Subassunto2: Satisfação

Manifestação de elogio ou agradecimento quanto à assistência prestada por trabalhador em saúde em relação ao procedimento ou comportamento do mesmo antes, durante ou após a realização do atendimento.

- Subassunto3: Assistente social
- Subassunto3: Auxiliar de enfermagem
- Subassunto3: Biólogo
- Subassunto3: Biomédico
- Subassunto3: Bioquímico
- Subassunto3: Diretor de estabelecimento de saúde
- Subassunto3: Educador físico
- Subassunto3: Enfermeiro
- Subassunto3: Equipe administrativa
- Subassunto3: Equipe de saúde

Situações em que a Reclamação/Denúncia seja relacionada a mais de 1 profissional de saúde. Portanto, se o cidadão reclama que foi mal atendido pelo médico, enfermeiro e fisioterapeuta, não é necessário desmembrar, pois a tipificar-se-á aqui.

- Subassunto3: Farmacêutico
- Subassunto3: Fisioterapeuta
- Subassunto3: Fonoaudiólogo
- Subassunto3: Funcionário da Secretaria de saúde
- Subassunto3: Médico
- Subassunto3: Ministro da Saúde
- Subassunto3: Motorista
- Subassunto3: Não especificado

Relato de insatisfação com um estabelecimento de saúde, porém sem especificação dos profissionais de saúde envolvidos.

- Subassunto3: Nutricionista
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Psicólogo
- Subassunto3: Recepcionista/Atendente
- Subassunto3: Secretário de saúde
- Subassunto3: Segurança
- Subassunto3: Técnico em enfermagem
- Subassunto3: Terapeuta ocupacional
- Subassunto3: Veterinário
- Subassunto2: Trabalhador em saúde
 - Subassunto3: Acúmulo de cargos

Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia, em que um profissional de saúde acumule ilegalmente dois ou mais cargos no SUS.

- Subassunto3: Capacitação técnico-profissional

Categorização adequada às manifestações de Reclamação de falta de capacitação para os profissionais ou insatisfação com uma capacitação realizada; elogio a uma capacitação realizada; solicitação e sugestão de capacitação ou informações sobre essas.

- Subassunto3: Contratação

Abarca manifestações que se referirem a qualquer tipo de meio de processo seletivo para contratar trabalhadores em saúde. Todas as classificações são adequadas.

- Subassunto3: Desvio de função

Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Emprego

Utiliza-se esse subassunto quando o cidadão solicitar emprego ao órgão.

- Subassunto3: Exoneração/Demissão

Utiliza-se este subassunto para manifestações classificadas como Reclamação, informação, Denúncia, sugestão e solicitação.

- Subassunto3: Não comparecimento

Situações que relatem que o trabalhador em saúde está ausente no horário de serviço. Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia e Reclamação.

- Subassunto3: Não cumprimento de carga horária

Situações que relatem que o profissional de saúde não permanece no local de trabalho integralmente, de acordo com seu contrato, descumprindo a carga horária. Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia e Reclamação.

- Subassunto3: Outros

- Subassunto3: Remoção/Transferência

- Situações de solicitação, informação, Reclamação ou Denúncia de transferência de local de trabalho do trabalhador em saúde.

- Subassunto3: Residência/Estágio profissional

Categoriza as manifestações de solicitação de vagas ou informações sobre residência ou estágio na área de saúde no SUS.

- Subassunto2: Trabalho voluntário

Cidadãos que manifestem desejo de trabalhar voluntariamente no SUS. Nesse subassunto a classificação permitida é informação.

SUBASSUNTO 1: Recursos materiais

Situações referentes a materiais, equipamentos, suprimentos e insumos necessários para viabilizar o funcionamento de serviços de saúde e ainda ao trabalho técnico-administrativo das secretarias, regionais de saúde e órgãos de gestão em saúde pública. Vale lembrar que as questões referentes a recursos materiais utilizados exclusivamente em programa já citados nessa deverão ser tipificados em seu subassunto: “recursos materiais”.

- Subassunto2: Material de expediente

Aquele que, em razão de seu uso corrente, perde sua identidade física e/ou tem sua utilização limitada há dois anos. Por exemplo: materiais de escritório, seringa, lancetas, luvas, entre outros.

- Subassunto3: Aquisição de material

Todas as classificações são adequadas.

- Subassunto3: Falta de material

Quando o relato principal for acerca da inexistência de material na unidade de saúde, fundamental para ao atendimento aos pacientes ou exercício das atividades administrativas. Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia, Reclamação e informação.

- Subassunto3: Não especificado

- Subassunto3: Outros

- Subassunto3: Qualidade dos materiais

Tipificam-se nesse subassunto manifestações relacionadas a materiais utilizados em serviços de saúde. Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como elogio, sugestão, Reclamação e informação. ***Situações que envolvam risco sanitário devem ser tipificadas no assunto Vigilância Sanitária.***

- Subassunto3: Quantidade insuficiente

Quando o relato principal for acerca da existência na unidade de saúde, porém em quantidade insuficiente para suprir as necessidades no atendimento aos pacientes ou exercício das atividades administrativas. Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Reclamação, Denúncia.

- Subassunto2: Material de uso contínuo/permanente

Equipamentos ou instrumentos de uso no estabelecimento de saúde que não perdem a sua identidade física e/ou têm uma durabilidade superior a dois anos. Trata-se de bens duráveis, que normalmente possuem número de patrimônio. Por exemplo: aparelhos eletroeletrônicos, equipamentos de uso hospitalar, maca, computador, mesa, cadeira, tomógrafo, aparelho de raio-x, estetoscópio, entre outros.

- Subassunto3: Aquisição de material

Todas as classificações são adequadas.

- Subassunto3: Equipamento com defeito

Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia, Reclamação e informação. ***Situações que envolvam risco sanitário devem ser tipificadas no assunto Vigilância Sanitária.***

- Subassunto3: Falta de equipamento

Quando o relato principal for acerca da inexistência de material na unidade de saúde, fundamental para ao atendimento aos pacientes ou exercício das atividades administrativas. Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia, Reclamação e informação.

- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Qualidade dos materiais

Tipificam-se nesse subassunto manifestações relacionadas a materiais utilizados em serviços de saúde. Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como elogio, sugestão, Reclamação e informação. ***Situações que envolvam risco sanitário devem ser tipificadas no assunto Vigilância Sanitária.***

- Subassunto3: Quantidade insuficiente

Quando o relato principal for acerca da existência na unidade de saúde, porém em quantidade insuficiente para suprir as necessidades no atendimento aos pacientes ou exercício das atividades administrativas. Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Reclamação, Denúncia.

SUBASSUNTO 1: Saúde privada

Situações cujo relato principal seja referente a serviço prestado por profissional ou instituição privada de saúde. Cabe ressaltar que as manifestações concernentes à ANS

(Agência Nacional de Saúde Suplementar) também devem ser tipificadas neste subassunto, merecendo destaque para fins de relatórios gerenciais. Aceitam as seguintes classificações: reclamações, Denúncias, elogios, sugestões e informações.

- Subassunto2: Estabelecimento de saúde
- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Profissional de saúde
- Subassunto2: Planos e seguros privados de saúde/ANS

Inclui as manifestações que mencionarem temática específica de planos de saúde privados e também relatos acerca do atendimento prestado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Assunto: Orientações de Saúde

Assunto voltado para manifestações classificadas, essencialmente, como informação.

SUBASSUNTO 1: Cobertura de procedimentos pelo SUS

Quando o cidadão questionar se determinado procedimento é coberto pelo SUS. Nota-se que as manifestações que tratem sobre informação de valores pagos pelo SUS para determinado procedimento ou sugestão de inclusão ou exclusão na tabela SIGTAP serão tipificadas em Financeiro/Faturamento/Tabela de Procedimentos do SUS.

SUBASSUNTO 1: Doação de Sangue

Manifestações acerca do tema doação de sangue admite

SUBASSUNTO 1: Doenças

Destinado exclusivamente para manifestações classificadas como informação que se referirem a questionamentos sobre doenças, exceto DST e AIDS.

SUBASSUNTO 1: Outros

SUBASSUNTO 1: Saúde/Qualidade de vida

Manifestações de informação sobre assuntos gerais de saúde, tais como alimentação saudável, atividades físicas, agenda da gestante, exposição ao sol, entre outros, desde que não previstos em outros assuntos desta tipificação.

Assunto: Ouvidoria do SUS

Este assunto categoriza as manifestações cuja essência seja relacionada ao trabalho desempenhado pela própria Ouvidoria, o atendimento prestado por esta instituição e a qualidade das informações que são disseminadas, tanto no atendimento humano quanto nas mensagens eletrônicas.

Segundo o Glossário Temático de Ouvidoria do SUS, a Ouvidoria do SUS é um 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. A Ouvidoria do SUS é um serviço de mediação entre o manifestante e as áreas competentes pela resolução da manifestação. Constitui-se em um instrumento de participação social e de apoio à gestão democrática para melhorias do Sistema Único de Saúde.

SUBASSUNTO 1: Banco de Informações Técnicas em Saúde (BITS)

Situações relacionadas às manifestações nas quais o cidadão reclama que o BITS não contém as informações que ele necessita, ou até mesmo aquelas em que ele elogia as informações contidas no banco. Acolhe também às sugestões de inclusão de informações no referido.

SUBASSUNTO 1: Divulgação

Manifestações que tratem sobre a divulgação da Ouvidoria nos meios de comunicação. Poderão ser classificadas como: sugestão, informação, Reclamação, solicitação e elogio.

SUBASSUNTO 1: Formulário Web

Manifestações relacionadas a esse canal de acesso à ouvidoria. Comporta elogios, reclamações e sugestões sobre a utilização, acesso ou desempenho da referida ferramenta. Inclui as solicitações de novas senhas de acompanhamento da manifestação via web.

SUBASSUNTO 1: Funcionamento

Refere-se às manifestações em que o relato seja sobre o funcionamento de uma Ouvidoria do SUS.

- Subassunto2: Horário de funcionamento

Neste subassunto cabem sugestões, reclamações, informações e elogios acerca do horário estipulado para funcionamento da Ouvidoria do SUS. Subassunto2: Não especificado

- Subassunto2: Outros

SUBASSUNTO 1: Implantação/Implementação

Questões relacionadas à criação ou aprimoramento de Ouvidorias do SUS nas três esferas de gestão. Neste subassunto cabem sugestões, reclamações, informações e elogios.

SUBASSUNTO 1: Insatisfação

Situações relacionadas ao descontentamento quanto à prestação de serviço por um ou mais trabalhadores da Ouvidoria do SUS. Cabem as classificações Denúncia e Reclamação.

- Subassunto2: Equipe da Ouvidoria

Quando o cidadão referir-se de forma genérica aos integrantes da equipe da Ouvidoria sem especificá-los. Caso seja citado mais de um membro da equipe a manifestação deverá ser desmembrada.

- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Outros

- Subassunto2: Ouvidor

Ouvidor é a pessoa responsável que responde pela Ouvidoria a nível municipal, estadual e federal.

- Subassunto2: Resposta

Nos casos em que o cidadão procurar uma ouvidoria do SUS para reclamar de uma resposta recebida, porém sem desejar revisão da resposta.

- Subassunto2: Técnico

Manifestações cujo teor versarem sobre a pessoa que trata as manifestações.

- Subassunto2: Tele atendente

SUBASSUNTO 1: Legislação, direitos e deveres

Trata-se das manifestações que trouxerem explicitamente questões a propósito de legislações no âmbito das Ouvidorias do SUS. Todas as classificações são adequadas, de acordo com o relato apresentado.

SUBASSUNTO 1: Outros

SUBASSUNTO 1: Publicação/Material informativo

Situações relacionadas à solicitação de material informativo sobre Ouvidoria do SUS. Vale acrescentar que nas situações em que o cidadão questiona como conseguir o material ou o local de distribuição, sem conteúdo de requerimento, a manifestação deverá ser classificada como informação.

SUBASSUNTO 1: Revisão da Resposta

Deve ser utilizada quando o cidadão procurar uma ouvidoria do SUS insatisfeito com a resposta, solicitando revisão dessa.

SUBASSUNTO 1: Satisfação

Situações relacionadas ao elogio ou agradecimento pelo atendimento fornecido na Ouvidoria do SUS.

- Subassunto2: Equipe da Ouvidoria

Quando o cidadão referir-se de forma genérica aos integrantes da equipe da Ouvidoria sem especificá-los. Caso seja citado mais de um membro da equipe a manifestação deverá ser desmembrada.

- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Ouvidor

Ouvidor é a pessoa responsável que responde pela Ouvidoria a nível municipal, estadual e federal.

- Subassunto2: Resposta

Situações relacionadas ao elogio ou agradecimento à resposta recebida pelo cidadão por meio da Ouvidoria do SUS.

- Subassunto2: Técnico

Manifestações cujo teor versarem sobre a pessoa que trata as manifestações.

- Subassunto2: Tele atendente

SUBASSUNTO 1: Unidade de Resposta Audível (URA)

Manifestações relacionadas ao atendimento eletrônico fornecido pela URA quando o cidadão entra em contato com a Ouvidoria por meio telefônico.

- Subassunto2: Acréscimo de informação

Cabem as sugestões de inclusão de informações na URA.

- Subassunto2: Atualização de dados

Abarca as manifestações de solicitação de atualização de dados que são transmitidos pelas mensagens da URA.

- Subassunto2: Acesso às informações

Relativo às manifestações em que o cidadão apresenta dificuldades em acessar os assuntos da URA ou ainda elogie a forma como estão dispostas as informações. Classificam-se nesse subassunto as classificações elogio e Reclamação.

- Subassunto2: Funcionamento

Inclui as situações de informação, Reclamação ou elogio quanto ao funcionamento da URA, como por exemplo quando o cidadão relata que tenta ligar na Ouvidoria e só

escuta o sinal de linha ocupada ou que digita um número na URA e entra em outro menu que não o solicitado.

- Subassunto2: Outros

Assunto: Produtos para Saúde/Correlatos

De acordo com o disposto no inciso IV do art. 3º, do Decreto Nº 79.094/77, correlato é substância, produto, aparelho ou acessório que não se enquadre na categoria de medicamentos, droga ou insumo farmacêutico, cujo uso ou aplicação esteja ligado à defesa e proteção da saúde individual ou coletiva, à higiene pessoal ou de ambientes, ou a fins diagnósticos e analíticos, os cosméticos e perfumes, e, ainda, os produtos dietéticos, óticos, de acústica médica, odontológicos e veterinários”. Cabe esclarecer que este assunto deve ser utilizado somente para as manifestações classificadas como solicitação. As manifestações que expressem Reclamação da falta de quaisquer itens do elenco a seguir, deverão ser tipificadas em Gestão/Recursos materiais.

SUBASSUNTO 1: Absorvente

SUBASSUNTO 1: Aparelho auditivo

SUBASSUNTO 1: Aparelho para aferir pressão sanguínea (esfigmomanômetro)

SUBASSUNTO 1: Aparelho - Balão de O2/Cpap

SUBASSUNTO 1: Auxiliar da respiração (Balão de O2/Cpap)

SUBASSUNTO 1: Bolsa de colostomia/ostomia/urostomia

SUBASSUNTO 1: Bomba de infusão de insulina

SUBASSUNTO 1: Cadeira de rodas

- Subassunto2: Motorizada
- Subassunto2: Normal

SUBASSUNTO 1: Cadeira para banho

SUBASSUNTO 1: Cama hospitalar

SUBASSUNTO 1: Caneta para aplicação de insulina

SUBASSUNTO 1: Colchão casca de ovo

SUBASSUNTO 1: Colchão d'água

SUBASSUNTO 1: Coletor de urina

SUBASSUNTO 1: Cosméticos

- Subassunto2: Filtro solar
- Subassunto2: Outros

SUBASSUNTO 1: Faixa de microporo/roupa para queimados

SUBASSUNTO 1: Fitas reagentes para glicose

SUBASSUNTO 1: Fralda descartável

SUBASSUNTO 1: Glicosímetro

SUBASSUNTO 1: Lancetas

SUBASSUNTO 1: Lentes de contato

SUBASSUNTO 1: Material de uso hospitalar (gaze, esparadrapo, outros)

SUBASSUNTO 1: Muletas/Bengala

SUBASSUNTO 1: Não especificado

SUBASSUNTO 1: Óculos

SUBASSUNTO 1: Órtese

SUBASSUNTO 1: Outros

SUBASSUNTO 1: Prótese

SUBASSUNTO 1: Seringa

SUBASSUNTO 1: Sonda/Equipo/Frasco

***ASSUNTO: PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR – SISTEMA
CO-PAGAMENTO***

O Programa Farmácia Popular – Sistema Co-pagamento é uma modalidade do Programa Farmácia Popular do Brasil, que consiste num acordo firmado com farmácias privadas para a venda a baixo custo de medicamentos para hipertensão, diabetes e anticoncepcionais. O Ministério da Saúde subsidia até 90% do valor do fármaco.

Subassunto 1: Ausência de farmacêutico

Situações onde o cidadão relate a falta de farmacêutico nas farmácias integrantes do programa Farmácia Popular Co-pagamento. Utiliza-se este subassunto somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

SUBASSUNTO 1: Comercialização em quantidade inferior ao prescrito

Situações que envolvam a venda de medicamentos pelo Programa Farmácia Popular Co-pagamento, em quantidade inferior ao prescrito pelo médico onde caberá apenas Reclamação.

SUBASSUNTO 1: Dificuldade em adquirir medicamento

Situações onde o cidadão relate impedimentos ou dificuldades para adquirir medicamentos pelo Programa Farmácia Popular Co-pagamento, desde que não seja dificuldade relacionada à falta de medicamento ou falha no sistema operacional;

- **Subassunto2: CRM**

Situações que o cidadão manifeste dificuldade e impedimento de comprar pelo programa por problemas com o CRM do médico.

- **Subassunto2: Dificuldade me adquirir medicamento**

Situações em que o cidadão relata que não consegue adquirir o medicamento sem um motivo específico e cita o nome do medicamento devendo essas serem desmembradas sempre que houver mais de um medicamento em questão.

- **Subassunto3: Fármaco**

Nome do princípio ativo (fármaco) do medicamento citado pelo cidadão em sua manifestação.

- **Subassunto2: Não Especificado**

- **Subassunto2: Outros**

- **Subassunto2: Procuração**

Situações que o cidadão manifeste dificuldade e impedimento de comprar pelo programa, pois não consegue adquirir procuração pública ou privada, pois não possui condições de assinar e reconhecer firma em cartório, uma vez que estão acamados, internados e outras situações que impossibilite o cidadão de se locomover para comprar pelo Programa Farmácia Popular Co-pagamento.

- **Subassunto2: Validade da Receita**

Situações que o cidadão reclame sobre o prazo de validade das receitas aceitas pelo Programa Farmácia Popular Co-pagamento.

SUBASSUNTO 1: Falha no sistema operacional

Situações que envolvam a impossibilidade de aquisição/venda dos medicamentos do programa Programa Farmácia Popular Co-pagamento por falha no sistema operacional deste programa.

- **Subassunto2: Cidadão**

Situações que o cidadão reclama da impossibilidade de compra.

- **Subassunto2: Profissional**

Situações em que funcionários da farmácia reclamem da impossibilidade de venda dos medicamentos.

- **Subassunto2: Login/senha**

Situações em que funcionários da farmácia reclamem de dificuldade com o Login/Senha do sistema

- **Subassunto2: Sistema Fora do Ar**

Situações em que o cerne da Reclamação seja que o sistema estava fora do ar.

- **Subassunto2: Outros**

SUBASSUNTO 1: Falta de medicamento

Situações onde o cidadão reclame da falta de medicamento, que façam parte do elenco de medicamentos, nas farmácias integrantes do Programa Farmácia Popular Co-pagamento.

- **Subassunto2: Falta de medicamento**

- **Subassunto3: Fármaco**

Nome do princípio ativo (fármaco) do medicamento citado pelo cidadão em sua manifestação.

SUBASSUNTO 1: Funcionamento do programa

Situações onde o cidadão questiona como funciona o programa farmácia popular, quem pode participar, o que deve fazer para comprar os medicamentos, ou ainda informações sobre a lista de medicamentos do programa. Caberá as seguintes classificações: sugestão, Reclamação, Denúncia, informação e elogio.

- Subassunto 2: Fralda Geriátrica

Situações que o cidadão manifeste sobre a não contemplação de Fraldas disponibilizadas a pacientes com necessidades especiais, tamanho Extra G não fornecida pelo programa a idosos acima de 60 anos e pacientes acamados que não podem se locomover e precisam temporariamente do uso de fralda geriátrica, pelo Programa Farmácia Popular Co-pagamento.

- Subassunto 2: Legislação

Situações que versarem sobre a legislação do programa.

- Subassunto 2: Lista de Laboratórios

- Subassunto 2: Não especificado

- Subassunto 2: Outros

- Subassunto 2: Suporte técnico/operacional

Situações que versem sobre o suporte técnico/operacional do MS.

SUBASSUNTO 1: Habilitação de farmácias ao programa/abertura de novas farmácias

Situações onde o questionamento do cidadão seja referente à habilitação de farmácias ao programa Farmácia Popular Co-pagamento ou ainda sobre a abertura de novas farmácias integrantes do Programa onde caberão as seguintes classificações: sugestão, Reclamação e informação.

SUBASSUNTO 1: Impedimento de compra devido a problemas com o CPF

Situações onde o cidadão relate impedimentos para adquirir medicamentos pelo Programa Farmácia Popular Co-pagamento relacionados ao CPF.

- Subassunto 2: Não especificado

- Subassunto 2: Outros

- Subassunto 2: Receita Federal

- Subassunto 2: SISOBINET

SUBASSUNTO 1: Inclusão de medicamento no elenco

Situações que envolvam sugestão de inclusão de medicamento ao elenco do Programa Farmácia Popular Co-pagamento.

- Subassunto 2: Inclusão de medicamento no elenco
 - Subassunto3: Fármaco

Nome do princípio ativo (fármaco) do medicamento citado pelo cidadão em sua manifestação.

SUBASSUNTO 1: Outros

Situações que não possam ser classificadas em nenhuma das demais opções disponíveis para tipificação do Programa Farmácia Popular Co-pagamento.

SUBASSUNTO 1: Preço medicamento

Situações onde o cidadão denuncie a prática de preço abusivo na Farmácia Popular Co-pagamento.

SUBASSUNTO 1: Publicação/Material informativo

Situações onde o cidadão solicite algum material ou peça informações sobre matéria/publicação sobre o programa.

SUBASSUNTO 1: Uso indevido do CPF

Situações em que o cidadão relate que não consegue vender o medicamento, pois consta que já foi vendido para o seu CPF. Caberão as classificações de Reclamação e Denúncia.

ASSUNTO: PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO (PNCT)

Este assunto abarca as circunstâncias relacionadas às ações contempladas no Programa Nacional de Controle ao Tabagismo.

SUBASSUNTO 1: Apoio técnico/financeiro

Situações que abrangem o envio de recursos financeiros ou apoio técnico para locais de tratamento/prevenção dos pacientes dependentes da nicotina, realização de palestras ou ainda capacitação de profissionais para o atendimento desse público.

- Subassunto2: Campanhas (Palestras)

Situações que envolvam a realização de palestras, campanhas ou outros meios educativos sobre o Programa Nacional de Controle do Tabagismo. Classificam-se nesse subassunto as manifestações com teor de solicitação, sugestão, Reclamação, informação e elogio.

- Subassunto2: Capacitação de Equipe Coordenadora

Situações relacionadas a treinamento de equipes para os centros de tratamento de controle do tabagismo. Classificam-se nesse subassunto as manifestações com teor de solicitação, Reclamação, sugestão, informação e elogio.

- Subassunto2: Centro de Tratamento da Dependência à Nicotina

Situações que envolvam a implantação de centros de tratamento da dependência à nicotina. Todas as classificações são adequadas.

SUBASSUNTO 1: Ausência de registro na ANVISA

Revela as situações em que o produto fumígeno não tenha registro na Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Utiliza-se este subassunto somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

SUBASSUNTO 1: Embalagem

Situações referentes ao maço de cigarros, como por exemplo, sugestão de alteração das fotos na embalagem. Utiliza-se este subassunto para as manifestações classificadas como Reclamação, Denúncia, informação e sugestão.

SUBASSUNTO 1: Endereço/Telefone de local para tratamento de tabagismo

Situações que envolvam a solicitação de endereço e(ou) telefone de unidade de tratamento para fumantes. Nesse caso, classifica-se como informação. ***Cabe lembrar que as manifestações em que o cidadão solicita o tratamento para fumante a manifestação deverá ser tipificada como Solicitação/Assistência à saúde/Tratamento/Multidisciplinar/Tabagismo.***

SUBASSUNTO 1: Fumantes em recintos coletivos

Situações que relatem descumprimento da Lei 9.294/96 no que dispõe sobre fumar em locais proibidos. Utiliza-se este subassunto somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

SUBASSUNTO 1: Fumantes em transportes coletivos

Situações que relatem descumprimento da Lei 9.294/96 no que tange à proibição ao fumo em transportes coletivos. Utiliza-se este subassunto somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

SUBASSUNTO 1: Inexistência do programa

Reclamações sobre a inexistência do Programa Nacional de Controle ao Tabagismo em determinado município. Podem ser classificadas apenas como Reclamação.

SUBASSUNTO 1: Mídia/Propaganda

Situações referentes a campanhas publicitárias em televisão, jornais, revistas e demais meios de comunicação. Classificam-se nesse subassunto as manifestações com teor de solicitação, sugestão, Reclamação, Denúncia, informação e elogio.

SUBASSUNTO 1: Outros

Situações nas quais o relato principal não seja atinente a nenhum dos demais assuntos descritos acima.

SUBASSUNTO 1: Publicação/Material informativo

Situações relacionadas à solicitação de material informativo sobre o Programa Nacional de Controle do tabagismo. Vale acrescentar que nas situações em que o cidadão questiona como conseguir o material ou o local de distribuição, sem conteúdo de requerimento, a manifestação deverá ser classificada como informação.

SUBASSUNTO 1: Teor de substâncias tóxicas do cigarro

Situações relacionadas ao teor das substâncias do cigarro. Cabem as classificações Denúncia, Reclamação e informação.

SUBASSUNTO 1: Terapêutica nova

Situações que envolvam sugestão de novas técnicas de tratamento para fumantes.

SUBASSUNTO 1: Venda de cigarros por internet ou via postal

Situações referentes à comercialização de cigarros pela Internet e/ou via postal. As classificações adequadas são Denúncia e informação.

ASSUNTO: DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S

Situações que abrangem atividades preventivas (disseminação de informações oficiais), de diagnóstico e de assistência médica para o controle da doença; gerenciamento de políticas, diretrizes e estratégias de capacitação de recursos humanos para o controle das DST e da AIDS; gerenciamento orçamentário e financeiro das atividades desenvolvidas pelo Departamento de Condições Crônicas e IST's; projetos e atividades entre países, organismos internacionais, universidades, organizações não governamentais (ONG) e demais instituições, no intuito de desenvolver programas de cooperação técnica, científica, tecnológica e financeira.

SUBASSUNTO 1: Administração e finanças

Todas as classificações são adequadas

- Subassunto2: Convênios entre o PN e ONG/OSC

Situações referentes a Instruções para a utilização de recursos destinados ao financiamento de projetos aprovados pelo DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S às ONG/OSC.

- Subassunto2: Eventos

Situações referentes ao calendário de congressos, reuniões de comitês, encontros, workshops relacionados a DST/HIV/AIDS.

- Subassunto2: Licitações

Situações relacionadas às condições gerais para participação de "Solicitação de Cotação" e "Solicitação de Proposta" para a prestação de serviços ou fornecimento de materiais para o Programa, assim como informações sobre o Manual de Convergência de Normas Licitatórias – UNODC e UNESCO, as Diretrizes do Banco Mundial – Bens e Serviços e o Acordo de Empréstimo relativo ao projeto AIDS III.

- Subassunto2: Repasse de financiamento de projetos

Situações relacionadas à data de início e fim da vigência do financiamento de projetos à ONG/OSC, assim como a prestação de contas ao Programa Nacional de DST/AIDS.

SUBASSUNTO 1: Avaliação e monitoramento do PN

- Subassunto2: Política nacional de monitoramento e avaliação

Situações referentes às diretrizes técnico-científicas e operacionais da Política de Monitoramento e Avaliação do DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S. O foco desse plano é o uso do M&A para a melhoria do Programa. Aborda também a prestação de contas à sociedade e a outros parceiros. A área responsável por esse tema recomenda o endereço eletrônico: www.aids.gov.br/monitoraids. As classificações adequadas são Denúncia, Reclamação, sugestão, informação e elogio.

SUBASSUNTO 1: Comunicação

- Subassunto2: Campanhas

Situações relacionadas a pedidos de informações, materiais, arquivos e histórico das campanhas de prevenção e informação veiculadas pelo DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S na mídia, no Carnaval, no Dia mundial de AIDS, campanhas de diagnóstico, Fique Sabendo, para travestis, para profissionais do sexo, entre outros. Classificam-se nesse subassunto as manifestações com teor de solicitação, sugestão, Reclamação, informação e elogio.

- Subassunto2: Divulgação de trabalhos sobre DST/AIDS

Situações relacionadas a pedidos de divulgação de trabalhos sobre o tema feitos por ONG, grupos, escolas e indivíduos. As classificações adequadas são solicitação, sugestão, Reclamação, informação e elogio.

- Subassunto2: Entrevista/Imprensa

Situações em que são pedidas coberturas jornalísticas da Assessoria de Imprensa do DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S para eventos relacionados ao tema, geralmente feitos por ONG, grupos, escolas e indivíduos. As classificações adequadas são Reclamação, solicitação, sugestão, informação e elogio.

- Subassunto2: Informativo online

Assuntos relacionados às dúvidas sobre a realização de cadastramento ou sua exclusão para recebimento do Boletim Informativo Online (publicação enviada por e-mail). As classificações adequadas são Reclamação, sugestão, solicitação, informação e elogio.

- Subassunto2: Outros

- Subassunto2: Palestra

Situações em que é solicitado que o DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S apresente palestras em escolas, associações, empresas. As classificações adequadas são Reclamação, sugestão, solicitação, informação e elogio.

- Subassunto2: Publicações/Material informativo

Situações relacionadas a documentos, textos, folders, apresentações, artigos, publicações em geral relacionadas ao HIV/DST/AIDS, de autoria do DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S ou de outras entidades parceiras, de Organismos Internacionais, encontrados no Portal. Todas as classificações são possíveis.

- Subassunto2: Utilização de slogan/logomarca/conteúdo do site do PN

Situações relacionadas à autorização e às regras de utilização das marcas e conteúdos do portal DST/AIDS. As classificações adequadas são Reclamação, sugestão, solicitação e informação.

SUBASSUNTO 1: Cooperação Técnica Internacional

Situações referentes à Assessoria de Cooperação Internacional e os projetos de cooperação técnica do DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S: o

Grupo de Cooperação Técnica Horizontal, a Rede de Cooperação Tecnológica em HIV/AIDS, o Programa de Cooperação Internacional - PCI e a Cooperação em HIV/AIDS com Países da África. Todas as classificações são possíveis.

SUBASSUNTO 1: Desenvolvimento humano e institucional

- **Subassunto2: Como trabalhar no PN/estágios no PN**

Informações sobre envio de currículo, perfis, áreas e cargos manifestados, consultoria, edital, agências contratadoras, entre outros para desenvolver trabalho no Programa Nacional de DST/AIDS.

- **Subassunto2: Cursos e capacitações**

Situações referentes aos calendários, materiais e informação em geral sobre cursos e capacitações relacionados a DST/HIV/AIDS. As classificações adequadas são elogio, Reclamação, sugestão, solicitação e informação.

- **Subassunto2: Voluntariado**

Situações relacionadas a informações sobre como ser voluntário da causa, no Brasil ou na África.

SUBASSUNTO 1: Diagnóstico

Situações que envolvam teste e diagnóstico do HIV e das DST.

- **Subassunto2: Centro de testagem e aconselhamento/laboratórios**

Situações que envolvam o local para realização de exames para diagnóstico de HIV e/ou DST e também a rede nacional de laboratórios que realizam contagem de Linfócitos T CD4+/CD8+ e carga viral. As classificações adequadas são elogio, Reclamação, sugestão e informação.

- **Subassunto2: Exame para DST**

Situações referentes aos exames de diagnóstico de alguma DST. As classificações adequadas são Denúncia, solicitação e informação.

- **Subassunto2: Exame para HIV**

Situações referentes aos exames de diagnóstico do HIV. As classificações adequadas são Denúncia, solicitação e informação.

- **Subassunto2: Janela imunológica**

Situações que envolvam informações sobre quando realizar o exame para detectar o HIV. Informações de quanto tempo o vírus da AIDS pode estar presente no organismo sem se manifestar nos exames.

- Subassunto2: Kit para exame laboratorial

Situações que envolvam os kits para realização de exames laboratoriais (exemplos: pedido de distribuição, aviso de falta de kits em algum laboratório, reclamações).

- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Segurança do resultado dos exames

Situações que envolvam a confiabilidade do resultado dos testes realizados para diagnosticar a AIDS e/ou outras DST.

- Subassunto2: TELELAB

Situações relacionadas à padronização do diagnóstico laboratorial e ao sistema de educação à distância para profissionais de laboratórios de saúde pública e de unidades hemoterápicas.

SUBASSUNTO 1: Inexistência do programa

Reclamações sobre a inexistência do Programa Nacional de DST e AIDS em determinado município. Podem ser classificadas apenas como Reclamação.

SUBASSUNTO 1: Informação e vigilância

- Subassunto2: Dados epidemiológicos

Resultados de pesquisa e acompanhamento epidemiológico de AIDS, sífilis congênita e sífilis na gestação, EPI-INFO, boletim epidemiológico, tabulação de dados epidemiológicos, instrumentos de notificação de casos, taxas de prevalência e incidência, números e estatísticas. As classificações pertinentes são informação e solicitação.

- Subassunto2: Home page do DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S

Situações relacionadas a erros, dúvidas, dificuldades de navegação, problemas com links, sugestões, elogios ao Portal www.aids.gov.br As classificações pertinentes são Reclamação, elogio, informação e sugestão.

SUBASSUNTO 1: Informática

- Subassunto2: Sistemas (SISCEL, SICLOM, SISGENO, SIM, SINAN, PREVINI)

Situações referentes ao acesso e à utilização dos sistemas de informação do DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S, quais sejam o Sistema de Informações de Agravos de Notificação (SINAN), o Sistema de Informações de Mortalidade (SIM) – ambos fornecidos pelo DATASUS –, o Sistema de Controle de Exames Laboratoriais (SISCEL), o Sistema de Controle Logístico de Medicamentos (SICLOM), o Sistema de Monitoramento de Insumos de Prevenção (PREVINI) e o Sistema de Informação para a Rede de Genotipagem (SISGENO).

SUBASSUNTO 1: Outras Informações

Situações referentes à solicitação de alguma informação do Programa Nacional de DST e AIDS e/ou sobre assuntos afins.

- Subassunto2: Acidente ocupacional

Situações que envolvam informações para pessoas que trabalham com portadores de HIV (especialmente, profissionais de saúde) e sofreram algum acidente/contato que possa ter tido transmissão do vírus.

- Subassunto2: AIDS e DST na gravidez

Situações relacionadas à AIDS e/ou DST durante a gestação.

- Subassunto2: AIDS e DST na terceira idade

Situações relacionadas à AIDS e/ou DST na terceira idade.

- Subassunto2: Complicações da AIDS/DST

Situações referentes às complicações na saúde de um paciente de AIDS e/ou DST.

- Subassunto2: Conduta profissional

Situações relacionadas ao não cumprimento da política de AIDS, assim como preconceito por parte de profissionais de saúde aos soropositivos.

- Subassunto2: Convivência e cuidados com o portador de HIV

Situações que envolvam o dia-a-dia com um portador de HIV ou doente de AIDS e os cuidados que devem ser tomados.

- Subassunto2: Definição da AIDS

Situações que envolvam o significado/definição do que é AIDS.

- Subassunto2: Definição DST

Situações que envolvam o significado/definição de alguma DST.

- Subassunto2: Doenças oportunistas

Situações referentes às infecções oportunistas que podem ocorrer em um portador em estágio avançado da infecção pelo HIV ou já doente de AIDS, como, por exemplo, rash cutâneo e pneumonia.

- Subassunto2: Endereço das coordenações e/ou dos programas de DST/AIDS

Situações que envolvam solicitações de endereço das Coordenações e/ou Programas Estaduais ou Municipais de DST/AIDS.

- Subassunto2: Esterilização de objetos

Situações que envolvam informações sobre a limpeza e esterilização de objetos para não transmitir HIV/DST.

- Subassunto2: Estimativa do tempo de vida do portador do HIV

Situações que envolvam informações sobre o tempo de vida de uma pessoa portadora do HIV.

- Subassunto2: Fatores ou situações de risco

Situações que envolvam os fatores de riscos relacionados à AIDS/DST.

- Subassunto2: Informações gerais sobre AIDS/HIV

Situações em que forem solicitadas orientações gerais sobre AIDS/HIV ou caso não haja uma tipificação específica para o assunto em questão. Por exemplo, “gostaria de obter informações sobre AIDS”.

- Subassunto2: Informações gerais sobre DST

Situações em que forem solicitadas orientações gerais sobre alguma DST ou caso não haja uma tipificação específica para o assunto em questão. Por exemplo, “gostaria de obter informações sobre herpes genital”.

- Subassunto2: Legislação

Situações que envolvam aspectos normativo-legais, como, por exemplo, solicitação de leis, isenção de imposto de renda, saque do FGTS e outros assuntos relacionados aos direitos do portador.

- Subassunto2: Origem e história da AIDS

Situações referentes à origem e/ou à história da AIDS.

- Subassunto2: Sinais e sintomas de AIDS/DST

Situações que envolvam manifestações clínicas da AIDS e/ou das DST.

- Subassunto2: Sobrevivência do vírus HIV fora do organismo

Situações referentes às possibilidades de sobrevivência do HIV fora do organismo humano.

- Subassunto2: Terapêutica

Situações relacionadas a terapêuticas novas para o tratamento de AIDS e/ou DST.

- Subassunto2: Transmissão de DST

Situações que envolvam as possibilidades de transmissão de DST (sexual, sanguínea, perinatal ou outras).

- Subassunto2: Transmissão do HIV

Situações que envolvam as possibilidades de transmissão do HIV (sexual, sanguínea, perinatal ou outras).

- Subassunto2: Vacinação de imunodeprimidos

Situações referentes a vacinas aplicadas em pessoas com imunodepressão pelo HIV.

SUBASSUNTO 1: Pesquisa e desenvolvimento tecnológico

- Subassunto2: Financiamento de pesquisadores

Situações relacionadas à verba para pesquisas a serem desenvolvidas ganhadoras do incentivo do Programa Nacional de DST e AIDS.

- Subassunto2: Projetos/Pesquisas em DST/AIDS

Informações sobre as ações de pesquisa e desenvolvimento tecnológico do DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S, chamadas abertas de pesquisa, resultados de chamadas de pesquisa, banco de pesquisas, por exemplo, pesquisa de vacina para AIDS.

SUBASSUNTO 1: Planejamento

- **Subassunto2: Implantação de programas**

Situações referentes à criação de novos programas municipais de DST e AIDS.

- **Subassunto2: Implantação de serviços**

Situações referentes à criação de novos serviços de rede de apoio, tais como novos serviços de Assistência Domiciliar Terapêutica, Centros de Testagem e Aconselhamento (CTA), Centros de Atendimento Psicossocial (CAPS), Hospitais Credenciados, Hospitais-Dia a pacientes portadores de HIV/AIDS, Postos de Distribuição de Medicamentos, Programas de Redução de Danos, Serviços de Assistência Especializada, Serviços de saúde que atendem DST.

- **Subassunto2: Monitoramento da política de incentivo**

Situações relacionadas ao incentivo (repasso de verba) aos estados e municípios para assuntos de DST/AIDS e o seu controle feito pelo PN.

- **Subassunto2: Plano de ações e metas**

Situações referentes à Política de Financiamento das Ações em HIV/AIDS e outras DST, repasse de recursos e monitoramento - a verba distribuída e seus responsáveis por estado acessível ao público em geral, aos gestores estaduais e municipais de DST/AIDS e aos usuários do DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S.

- **Subassunto2: Política de incentivo ao desenvolvimento de ações em HIV/DST**

Situações relacionadas ao incentivo (repasso de verba) para ONG acerca de assuntos de DST/AIDS e o seu controle feito pelo DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S.

SUBASSUNTO 1: Prevenção

Situações referentes a informações de prevenção da AIDS e/ou DST, incluindo informações sobre preservativo.

- **Subassunto2: Informações sobre prevenção AIDS/DST**

Situações que envolvam dúvidas e pedidos de informação sobre projetos de prevenção do Programa Nacional de DST e AIDS em áreas de atuação específicas como:

crianças, adolescentes e jovens, mulheres, forças armadas, populações móveis (caminhoneiros, garimpeiros e populações em áreas de fronteiras), populações rurais extrativistas, população negra, população indígena, população confinada adulta, usuários de drogas injetáveis (UDI), gays e outros homens que fazem sexo com homens (HSH), travestis e transexuais.

- Subassunto2: preservativos

Solicitação de preservativos para campanhas ou Reclamação da falta de preservativos. ***Quando a solicitação for de preservativos para uso pessoal, ou se a Reclamação for quanto à falta do mesmo em unidades de saúde deverão ser tipificados em Assistência Farmacêutica.***

SUBASSUNTO 1: Sociedade civil e direitos humanos

Todas as classificações são adequadas.

- Subassunto2: Direitos humanos

Situações que envolvam os direitos de uma pessoa portadora do HIV e doentes de AIDS.

- Subassunto2: Informações às ONG/OSC

Situações relacionadas à seleção pública para financiamento de projetos para ONG/OSC, banco de dados de ONG/OSC, acompanhamento do desenvolvimento dos projetos.

SUBASSUNTO 1: Tratamento

Situações referentes a todo e qualquer tipo de tratamento para AIDS e/ou DST.

- Subassunto2: Assistência domiciliar

Situações referentes ao tratamento/visitação domiciliar do portador do HIV. Todas as classificações são adequadas.

- Subassunto2: Centros de referência

Situações relacionadas aos locais (rede de apoio) para a realização do tratamento de AIDS. Todas as classificações são adequadas.

- Subassunto2: Efeitos adversos pelo uso dos medicamentos anti-retrovirais (ARV):

Situações referentes aos efeitos causados pelos anti-retrovirais. ***Ressalta-se que a solicitação ou a informação sobre tratamento para lipodistrofia deverão ser tipificadas em Programa Nacional de DST e AIDS/ Tratamento/Tratamento de Lipodistrofia.*** As classificações pertinentes são informação e Reclamação.

- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Tratamento de AIDS

Situações relacionadas aos tratamentos existentes para portadores do HIV.

- Subassunto2: Tratamento de DST

Situações relacionadas aos tratamentos existentes para as DST.

- Subassunto2: Tratamento de DST e AIDS no exterior

Situações referentes ao tratamento de DST e AIDS para brasileiros residentes ou que passam temporadas fora do Brasil.

- Subassunto2: Tratamento de lipodistrofia

Situações referentes a solicitações de tratamento de Lipodistrofia, oriundas do tratamento com anti-retrovirais.

ASSUNTO: SAMU

Situações relacionadas ao Programa de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência.

SUBASSUNTO 1: Ambulância

- Subassunto2: Aquisição

Refere-se a sugestões de aquisição de ambulância do SAMU para aprimorar ou otimizar o trabalho já realizado em determinada localidade.

- Subassunto2: Equipamentos da ambulância

Quando a manifestação tratar de alguma questão sobre os equipamentos que ficam nas ambulâncias e que dão suporte ao atendimento prestado pelo SAMU. Todas as questões desse tópico devem ser tipificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Desvio
- Subassunto3: Falta

- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Revenda

- Subassunto2: Falta

Situações que envolvam a ausência de ambulância do SAMU no município em que o Programa já foi implantado. Esse subassunto deve ser classificado como Denúncia.

- Subassunto2: Má conservação

Categoriza as manifestações que relatarem que as ambulâncias do SAMU estão em condições insatisfatórias de conservação. Esse subassunto deve ser classificado como Reclamação.

- Subassunto2: Não funcionamento

Refere-se a manifestações nas quais o objeto seja a existência de ambulâncias do SAMU que estejam paradas por estarem quebradas, sem manutenção ou por qualquer motivo. Esse subassunto deve ser classificado como Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto2: Outros

- Subassunto2: Quantidade Insuficiente

Situações nas quais o relato principal seja a presença de ambulâncias do SAMU em quantidade insuficiente para o atendimento das necessidades da população, segundo o manifestante. Esse subassunto deve ser classificado como Reclamação.

- Subassunto2: Uso indevido

Relatos em que as ambulâncias do SAMU são utilizadas para fins diversos do pretendido, como por exemplo, para fins particulares de toda ordem. Utiliza-se este subassunto somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

SUBASSUNTO 1: Área de Cobertura

Manifestações relacionadas à área de cobertura atendida pelo SAMU. Todas as classificações são pertinentes.

SUBASSUNTO 1: Dificuldade de acesso

Retrata as manifestações que expressarem alguma dificuldade ou impedimento para receber atendimento do SAMU.

- Subassunto2: Demora no atendimento

Manifestações que se caracterizem pela Reclamação de grande espera para a chegada do SAMU. As classificações possíveis são Reclamação e Denúncia. ***Nas manifestações em que o cidadão relata que o cidadão foi a óbito devido à demora em receber o atendimento pelo SAMU, a manifestação deverá ser classificada como Denúncia.***

- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Omissão no atendimento

Omitir é o ato de deixar de fazer o atendimento. Por exemplo, situação em que o cidadão solicita atendimento e o funcionário informa que irá atendê-lo, porém o atendimento não acontece. Vale lembrar este subassunto deve ser utilizado somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Recusa ao atendimento

Recusa significa não aceitar, negar ou rejeitar atendimento. Por exemplo, situação em que o cidadão relata que necessita de atendimento do SAMU e um funcionário recusa a prestação do serviço, negando-se a acolher a solicitação por motivo arbitrário, sem justificativa plausível. Este subassunto deve ser utilizado somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

SUBASSUNTO 1: Funcionamento do SAMU

Referente às manifestações de informação, Reclamação, sugestão, Denúncia ou elogio sobre o trabalho do SAMU. ***As questões concernentes à legislação devem ser tipificadas neste subassunto.***

SUBASSUNTO 1: Implantação do serviço do SAMU

Manifestações acerca da implantação do SAMU em uma localidade. Cabem as manifestações classificadas como sugestão, informação, Reclamação e elogio.

SUBASSUNTO 1: Interrupção de serviços

Situações cujo relato principal seja atinente à interrupção dos serviços prestados pelo SAMU em determinada localidade. As manifestações devem ser classificadas como Denúncia , informação ou Reclamação.

SUBASSUNTO 1: Indício de mau uso/desvio de verbas

Manifestações que demonstrem indícios de desvio ou uso de verbas destinadas ao SAMU. Cabem as classificações Denúncia e Reclamação.

SUBASSUNTO 1: Outros

SUBASSUNTO 1: Publicação/Material informativo

Situações relacionadas à solicitação de material informativo sobre o SAMU. Vale acrescentar que nas situações em que o cidadão questiona como conseguir o material ou o local de distribuição, sem conteúdo de requerimento, a manifestação deverá ser classificada como informação.

SUBASSUNTO 1: Recursos humanos

Questões relacionadas aos trabalhadores do SAMU.

- **Subassunto2: Capacitação técnico-profissional**

Categorização adequada às manifestações de Reclamação de falta de capacitação para os trabalhadores do SAMU ou insatisfação com uma capacitação realizada; elogio a uma capacitação realizada; solicitação e sugestão de capacitação ou ainda informações sobre essas.

- **Subassunto2: Exercício ilegal da profissão**

Trata-se de tipificação das situações em que uma pessoa exerce profissão dentro do SAMU de modo irregular, seja por falta de graduação ou pós-graduação específica, seja pela ausência de habilitação legal (Inscrição/Registro no Conselho de Classe). Utiliza-se este subassunto para as manifestações classificadas como Denúncia.

- **Subassunto2: Falta de trabalhadores**

Manifestações em que o relato do manifestante refere-se à falta de trabalhadores no SAMU. Nessas situações a classificação deverá ser Denúncia.

- **Subassunto3: Auxiliar de Enfermagem**

- Subassunto3: Enfermeiro
- Subassunto3: Equipe
- Subassunto3: Médico
- Subassunto3: Motorista
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Técnico em Enfermagem
- Subassunto3: Tele-atendente

- Subassunto2: Insatisfação

Situações relacionadas ao descontentamento quanto à prestação de serviço por um ou mais trabalhadores do SAMU. Cabem as classificações Denúncia e Reclamação.

- Subassunto3: Auxiliar de enfermagem
- Subassunto3: Enfermeiro
- Subassunto3: Equipe
- Subassunto3: Médico
- Subassunto3: Motorista
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Técnico em enfermagem
- Subassunto3: Tele-atendente
- Subassunto2: Pagamento ao trabalhador do SAMU
 - Subassunto3: Aposentadoria

Todas as classificações são pertinentes.

- Subassunto3: Adicional

Trata-se das manifestações que dissertarem sobre o pagamento (ou ausência dele) de acréscimos à remuneração decorrentes de condição especial na execução da atividade profissional dentro do SAMU. Pode ser adicional de horas extras, insalubridade, periculosidade, transferência ou noturno. Todas as classificações são pertinentes.

- Subassunto3: Atraso/Falta

Reflete as manifestações que tenham em seu bojo o teor de atraso ou ausência de pagamento ao trabalhador do SAMU. A classificação deve ser Denúncia, uma vez que, segundo o relato do cidadão, houve um descumprimento das obrigações contratuais com relação à contraprestação salarial. ***Nos casos em que o trabalhador relate o***

atraso ou falta somente do adicional à remuneração, e não desta, deverá ser tipificado no subassunto acima – Adicional.

- Subassunto3: Desconto irregular

Utiliza-se este subassunto para manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Pensão

Todas as classificações são adequadas.

- Subassunto3: Reajuste Salarial

Situações em que o trabalhador disserte sobre reajuste ou requeira informações sobre este. Todas as classificações são adequadas.

- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Satisfação

Manifestação de elogio ou agradecimento quanto à assistência prestada por trabalhador do SAMU em relação ao procedimento ou comportamento do mesmo antes, durante ou após a realização do atendimento.

- Subassunto3: Auxiliar de enfermagem
- Subassunto3: Enfermeiro
- Subassunto3: Equipe
- Subassunto3: Médico
- Subassunto3: Motorista
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Técnico em enfermagem
- Subassunto3: Tele-atendente
- Subassunto2: Trabalhador do SAMU
 - Subassunto3: Acúmulo de cargos

Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia, em que um trabalhador do SAMU acumule ilegalmente dois ou mais cargos no SUS.

- Subassunto3: Contratação

Abarca manifestações que se referirem a qualquer tipo de meio de processo seletivo para contratar trabalhadores para o SAMU. Todas as classificações são adequadas.

- Subassunto3: Desvio de função

Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Exoneração/Demissão

Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Reclamação, Denúncia, solicitação, sugestão e informação.

- Subassunto3: Não Comparecimento

Situações que relatem que o trabalhador do SAMU está ausente no horário de serviço. Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia e Reclamação.

- Subassunto3: Não Cumprimento de Carga Horária

Situações que relatem que o trabalhador do SAMU não permanece no local de trabalho integralmente, de acordo com seu contrato, descumprindo a carga horária. Utiliza-se este subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia e Reclamação.

- Subassunto3: Outros

ASSUNTO: TRANSPORTE

Situações que envolvam o deslocamento de pacientes, uso de veículos para o transporte de pacientes, mesmo não sendo ambulâncias, reembolsos de gastos com deslocamento, hospedagem, alimentação, fornecimento ou interrupção de benefício relativo ao tratamento fora de domicílio.

SUBASSUNTO 1: Ambulância/Veículo

- **Subassunto2: Aquisição**

Refere-se a sugestões de aquisição de ambulância ou veículo para determinada localidade.

- **Subassunto2: Condições inadequadas de transporte aos pacientes**

Direcionado a manifestações cujo relato principal seja o modo como os pacientes são transportados para o serviço de saúde, como por exemplo, levar mais pessoas do

que o limite do veículo, pacientes que possuem condições especiais e são conduzidos ao serviço de saúde de modo não recomendado ou insatisfatório, entre outros. Esse subassunto deve ser classificado como Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto2: Demora

Situações em que a ambulância/veículo demora para levar ou buscar o cidadão ao serviço de saúde. Esse subassunto deve ser classificado como Reclamação.

- Subassunto2: Inexistência

Situações que envolvam a ausência de ambulância no município ou no estabelecimento de saúde. Esse subassunto deve ser classificado como Denúncia.

- Subassunto2: Início/Continuidade de tratamento

Situações que demonstrem a necessidade de o paciente ser transportado de um local para outro dentro do seu município a fim de iniciar ou continuar um tratamento de saúde. Utiliza-se este subassunto somente para as manifestações classificadas como solicitação.

- Subassunto2: Má conservação

Categoriza as manifestações que relatarem que os veículos utilizados para transporte de pacientes estão em condições insatisfatórias de conservação. Esse subassunto deve ser classificado como Reclamação.

- Subassunto2: Não funcionamento

Refere-se a manifestações nas quais o objeto seja a existência de veículos para transporte de pacientes que estejam parados, sem funcionamento por qualquer motivo. Esse subassunto deve ser classificado como Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto2: Outros

- Subassunto2: Quantidade insuficiente

Situações nas quais o relato principal seja a presença de ambulâncias ou veículos em quantidade insuficiente para o atendimento das necessidades da população, segundo o manifestante. Esse subassunto deve ser classificado como Reclamação.

- Subassunto2: Uso indevido

Relatos em que os veículos destinados a transportar pacientes para atendimento no SUS estejam sendo usados para fins diversos do pretendido, como, por exemplo, para

fins particulares de toda ordem. Utiliza-se este subassunto somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

SUBASSUNTO 1: Tratamento Fora de Domicílio (TFD)

- **Subassunto2: Condições inadequadas de transporte dos pacientes**

Direcionado a manifestações cujo relato principal seja o modo como os pacientes são transportados para o tratamento fora de domicílio, como por exemplo, levar mais pessoas do que o limite do veículo, pacientes que possuem condições especiais e são conduzidos de modo não recomendado ou insatisfatório, entre outros. Esse subassunto deve ser classificado como Reclamação ou Denúncia.

- **Subassunto2: Demora na concessão do benefício**

Situações nas quais o relato do cidadão seja referente à demora na concessão do benefício relativo ao TFD. Esse subassunto deve ser classificado como Reclamação ou Denúncia.

- **Subassunto2: Funcionamento/Legislação**

Abarca as manifestações cujo teor seja relacionado a sugestões, reclamações ou informações acerca do funcionamento do TFD ou sobre a portaria que regula essa modalidade de assistência. As classificações pertinentes são Reclamação, sugestão, informação e solicitação.

- **Subassunto2: Fornecimento parcial do benefício**

Situações que envolvam o fornecimento incompleto do benefício para o TDF, seja das diárias, passagens ou ainda da alimentação do paciente ou do acompanhante. Cabem também nesse subassunto as manifestações em que o fornecimento é feito em dinheiro e é insuficiente para arcar com as despesas decorrentes do deslocamento. Neste subassunto devem ser tipificadas somente as manifestações classificadas como Denúncia ou Reclamação, cabendo esta quando o cidadão não precisar mais do benefício. ***As manifestações que trouxerem no relato o fornecimento parcial, deixando claro que ainda precisam do restante do benefício para darem seguimento ao tratamento fora de domicílio, a tipificação adequada é TFD/ Início/continuidade de tratamento.***

- **Subassunto2: Início/Continuidade de tratamento**

Relaciona-se às situações em que seja demonstrada a necessidade do paciente e do acompanhante, nos casos previstos na Portaria nº. 55, serem transportados de um município para outro a fim de iniciar ou continuar um tratamento de saúde. Utiliza-se este subassunto somente para as manifestações classificadas como solicitação.

- Subassunto2: Interrupção do fornecimento do benefício

Situações nas quais o paciente em tratamento pelo TFD relata a interrupção do fornecimento de quaisquer dos benefícios concedidos por esta modalidade. Esse subassunto deve ser classificado como Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto2: Má conservação do transporte

Categoriza as manifestações que relatem que os veículos utilizados para transporte de pacientes regidos pelo Tratamento Fora de Domicílio estão em condições insatisfatórias de conservação. Esse subassunto deve ser classificado como Reclamação.

- Subassunto2: Outros

- Subassunto2: Reembolso

Situações que envolvam o pedido de ressarcimento ao paciente de despesas pagas por meios próprios durante o período de Tratamento Fora de Domicílio, por enfrentar dificuldades relacionadas ao recebimento da assistência por qualquer dos meios amparados pela legislação que regulamenta essa prática (transporte, hospedagem ou valor em dinheiro para suprir as necessidades). Vale ressaltar que não há previsão em lei do reembolso relacionado ao Tratamento Fora de Domicílio, mas deve-se levar em consideração o relato do manifestante em sua fidedignidade. Esse subassunto deve ser classificado como solicitação ou informação. O não pagamento do reembolso será classificado como Denúncia.

- Subassunto2: Uso indevido

Relatos em que os veículos destinados a transportar pacientes dentro do TFD estejam sendo usados para fins diversos do pretendido, como por exemplo, para fins particulares de toda ordem. Utiliza-se este subassunto somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

Assunto: Vigilância em Saúde

Situações que se refiram à proteção e à promoção da saúde da população e dos determinantes do processo de doença. Abrange tópicos relacionados à vigilância epidemiológica, doenças de notificação compulsória e vacinação.

SUBASSUNTO 1: Animais sinantrópicos

São animais que, ao longo do tempo, adaptaram-se à convivência com o ser humano sem o consentimento dele. Diferem-se dos animais domésticos, pois destes o homem cuida intencionalmente com a intenção de companhia (cães, gatos, pássaros, entre outros), de alimentação (porcos, galinha, boi, etc.) ou de transporte (cavalo, entre outros). Dentre os animais sinantrópicos há os que podem transmitir doenças, causar agravos à saúde do homem ou de outros animais e podem estar presentes no meio urbano ou rural. Vale frisar que larva é qualquer forma de animal em desenvolvimento, que ainda não atingiu a fase adulta. Situações em que o cidadão relate a presença de um inseto em determinada área é um exemplo de manifestação que deve ser tipificada neste subassunto. Esse subassunto deve ser classificado como Reclamação ou informação.

- Subassunto2: Abelha
- Subassunto2: Aranha
- Subassunto2: Barata
- Subassunto2: Caramujo
- Subassunto2: Carrapato
- Subassunto2: Escorpião
- Subassunto2: Formiga
- Subassunto2: Lacaia ou centopéia
- Subassunto2: Larva
- Subassunto2: Morcego
- Subassunto2: Mosquito/Mosca
- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Pombo

- Subassunto2: Pulga
- Subassunto2: Rato
- Subassunto2: Taturana
- Subassunto2: Vespa

SUBASSUNTO 1: Aplicação de inseticida pelo carro fumacê

Alude às manifestações classificadas como solicitação, Reclamação, sugestão ou informação.

SUBASSUNTO 1: Caso confirmado

Situações nas quais o relato principal seja da existência de um caso, ***confirmado por profissional habilitado***, de paciente infectado por alguma das doenças elencadas abaixo. Esse subassunto deve ser classificado como Reclamação, Denúncia ou informação.

- Subassunto2: AIDS/DST
- Subassunto2: Alcoolismo
- Subassunto2: Angiostrongilíase (Caramujo Africano)
- Subassunto2: Botulismo
- Subassunto2: Carbúnculo ou Antraz
- Subassunto2: Chagas
- Subassunto2: Cólera
- Subassunto2: Coqueluche
- Subassunto2: Dengue
- Subassunto2: Difteria
- Subassunto2: Esquistossomose
- Subassunto2: Febre amarela
- Subassunto2: Febre do Nilo Ocidental
- Subassunto2: Febre Maculosa
- Subassunto2: Febre Tifóide
- Subassunto2: Filariose
- Subassunto2: Hanseníase

- Subassunto2: Hantavirose
- Subassunto2: Hepatite
- Subassunto2: Influenza H1N1
- Subassunto2: Leishmaniose
- Subassunto2: Malária
- Subassunto2: Meningite
- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Obesidade
- Subassunto2: Oncocercose
- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Paralisia Flácida Aguda
- Subassunto2: Peste
- Subassunto2: Poliomielite
- Subassunto2: Raiva Humana
- Subassunto2: Rubéola
- Subassunto2: Sarampo
- Subassunto2: Síndrome Febril Ictero-Hemorrágica Aguda
- Subassunto2: Síndrome Respiratória Aguda Grave
- Subassunto2: Tétano
- Subassunto2: Tuberculose
- Subassunto2: Tularemia
- Subassunto2: Varíola

SUBASSUNTO 1: Caso Suspeito

Abarca relato de casos cuja história clínica, sintomas apresentados e a possibilidade de ter sido exposto a uma fonte de infecção sugerem o aparecimento ou vulnerabilidade a alguma doença infecciosa, ***sem confirmação médica***. Esse subassunto deve ser classificado como Reclamação, Denúncia ou informação.

- Subassunto2: AIDS/DST
- Subassunto2: Alcoolismo
- Subassunto2: Angiostrongilíase (Caramujo Africano)

- Subassunto2: Botulismo
- Subassunto2: Carbúnculo ou Antraz
- Subassunto2: Chagas
- Subassunto2: Cólera
- Subassunto2: Coqueluche
- Subassunto2: Dengue
- Subassunto2: Difteria
- Subassunto2: Esquistossomose
- Subassunto2: Febre amarela
- Subassunto2: Febre do Nilo Ocidental
- Subassunto2: Febre Maculosa
- Subassunto2: Febre Tifóide
- Subassunto2: Filariose
- Subassunto2: Hanseníase
- Subassunto2: Hantavirose
- Subassunto2: Hepatite
- Subassunto2: Influenza H1N1
- Subassunto2: Leishmaniose
- Subassunto2: Malária
- Subassunto2: Meningite
- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Obesidade
- Subassunto2: Oncocercose
- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Paralisia Flácida Aguda
- Subassunto2: Peste
- Subassunto2: Poliomielite
- Subassunto2: Raiva Humana
- Subassunto2: Rubéola
- Subassunto2: Sarampo

- Subassunto2: Síndrome Febril Ictero-Hemorrágica Aguda
- Subassunto2: Síndrome Respiratória Aguda Grave
- Subassunto2: Tétano
- Subassunto2: Tuberculose
- Subassunto2: Tularemia
- Subassunto2: Varíola

SUBASSUNTO 1: Contaminantes ambientais

Subassunto que compreende casos de contaminações do ar e do solo, contaminantes ambientais e substâncias químicas, desastres naturais e acidentes com produtos perigosos. Este subassunto deve ser classificado como Denúncia. Por exemplo, fumaça de queimadas, odores desagradáveis e barulhos em desacordo com o permitido pelos órgãos competentes. Fumaças de restaurantes invadindo residências, etc.

SUBASSUNTO 1: Criadouro em potencial

Este subassunto diz respeito a situações cujo relato principal seja a existência de habitat ideal para a proliferação de animais sinantrópicos (ver definição no subassunto correspondente), ***sem a presença destes***. Vale ressaltar que a classificação a ser utilizada é Reclamação. Por exemplo, manifestações que expressem presença de poças d'água, piscinas sem tratamento, locais com água parada, plantas que acumulam água, lixo, entre outros. ***Os casos nos quais o cidadão relate a existência do criadouro com a presença de animais sinantrópicos, a manifestação deve ser tipificada no subassunto Animais Sinantrópicos. Se o manifestante narrar que um local apresenta um criadouro em potencial com o intuito de justificar a necessidade de visita de agente de endemias, a manifestação deverá ser tipificada no subassunto "Equipe de Saúde/Visita de Agente de Endemias" e classificada como solicitação.***

SUBASSUNTO 1: Dados epidemiológicos

Sugere manifestações cujo teor principal seja relacionado aos dados utilizados para o estudo relacionados ao perfil epidemiológico da população. A classificação adequada é informação ou solicitação.

- Subassunto2: Morbidade

A taxa de morbidade revela-se na contagem de portadores de determinada doença em relação ao número total de habitantes de uma localidade em um período específico.

- Subassunto2: Mortalidade

A taxa de mortalidade é um indicador social cujo valor é obtido pelo número de óbitos registrados por mil habitantes numa região em um dado período de tempo.

- Subassunto2: Natalidade

A taxa de natalidade é calculada pelo número de crianças que nascem vivas por cada mil habitantes numa área determinada.

- Subassunto2: Outros

SUBASSUNTO 1: Epidemia/Surto

As manifestações que relatem casos ou indícios de epidemia ou surto em alguma localidade devem ser tipificadas neste subassunto. Esse subassunto deve ser classificado como Reclamação, Denúncia ou informação. Vale esclarecer que esses são conceitos distintos, cuja definição segue abaixo:

Conceito de Epidemia: Ocorrência de doenças em grande número de pessoas ao mesmo tempo, ou seja, a manifestação em uma coletividade ou região, de um grupo de casos de alguma doença que excede claramente a incidência prevista.

Conceito de Surto: Epidemia de proporções reduzidas, atingindo uma pequena comunidade humana.

As doenças abaixo citadas são consideradas de notificação compulsória segundo a Portaria SVS/MS nº 5, de 21 de fevereiro de 2006, com exceção de Obesidade e Alcoolismo, que também podem ser classificadas como epidemia, ainda que não sejam doenças transmissíveis.

- Subassunto2: AIDS/DST
- Subassunto2: Alcoolismo
- Subassunto2: Angiostrongilíase (Caramujo Africano)
- Subassunto2: Botulismo
- Subassunto2: Carbúnculo ou Antraz
- Subassunto2: Chagas

- Subassunto2: Cólera
- Subassunto2: Coqueluche
- Subassunto2: Dengue
- Subassunto2: Difteria
- Subassunto2: Esquistossomose
- Subassunto2: Febre amarela
- Subassunto2: Febre do Nilo Ocidental
- Subassunto2: Febre Maculosa
- Subassunto2: Febre Tifóide
- Subassunto2: Filariose
- Subassunto2: Hanseníase
- Subassunto2: Hantavirose
- Subassunto2: Hepatite
- Subassunto2: Influenza H1N1
- Subassunto2: Leishmaniose
- Subassunto2: Malária
- Subassunto2: Meningite
- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Obesidade
- Subassunto2: Oncocercose
- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Paralisia Flácida Aguda
- Subassunto2: Peste
- Subassunto2: Poliomielite
- Subassunto2: Raiva Humana
- Subassunto2: Rubéola
- Subassunto2: Sarampo
- Subassunto2: Síndrome Febril Ictero-Hemorrágica Aguda
- Subassunto2: Síndrome Respiratória Aguda Grave
- Subassunto2: Tétano

- Subassunto2: Tuberculose
- Subassunto2: Tularemia
- Subassunto2: Varíola

SUBASSUNTO 1: Equipe de saúde

Este subassunto é atinente às manifestações relacionadas à equipe de saúde, àquelas referentes à visita dos agentes de endemias para reconhecimento de animais sinantrópicos, dedetização e extermínio dos mesmos ou ainda às atividades inerentes às funções da equipe de Vigilância em Saúde. Por exemplo, solicitação da visita da equipe de saúde devido à presença de insetos em determinado local.

- Subassunto2: Agentes de Endemias

Manifestações relacionadas ao atendimento prestado pelos agentes de endemias. Pode ser classificado como elogio ou Reclamação.

- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Outros
- Subassunto2: Visita de Agentes de Endemia

Pertinente à solicitação ou Reclamação de visita de agentes para verificação de criadouros ou outras práticas típicas.

SUBASSUNTO 1: Saneamento básico

O saneamento básico se restringe:

Abastecimento de água às populações, com a qualidade compatível com a proteção de sua saúde e em quantidade suficiente para a garantia de condições básicas de conforto;

Coleta, tratamento e disposição ambientalmente adequada e sanitariamente segura de águas residuárias (esgotos sanitários, resíduos líquidos industriais e agrícolas);

Acondicionamento, coleta, transporte e/ou destino final dos resíduos sólidos (incluindo os rejeitos provenientes das atividades doméstica, comercial e de serviços, industrial e pública); e

Coleta de águas pluviais e controle de empoçamentos e inundações. Manifestações que disponham sobre abastecimento de água e disposição de esgotos e lixo.

Com isso deverão ser tipificadas aqui as manifestações nas quais o cidadão relatar os casos acima citados (solicitações de melhoria no saneamento básico, reclamações pela falta do mesmo, elogiar, denunciar ou até mesmo sugerir melhorias). Nos casos em que o cidadão citar a parte de esgoto e lixo, apesar de fazer parte do saneamento básico, deverão ser tipificadas em Vigilância Sanitária – Água e Ambientes – Subassunto correspondente - devido a uma solicitação da Agência Nacional de Vigilância Sanitária.

SUBASSUNTO 1: Vacinação

Esse subassunto refere-se a solicitações de vacinas, reclamações da falta destas ou ainda informações gerais, quais sejam: calendário básico de vacinação, reações adversas à administração, entre outros. A listagem de vacinas dispostas abaixo abarca não somente aquelas constantes no calendário básico recomendado pelo Ministério da Saúde. Algumas estão, via de regra, disponíveis somente na rede privada de assistência à saúde. As manifestações relacionadas a campanhas de vacinação específicas devem ser tipificadas em Comunicação – Campanhas e associadas com o combo doenças. Admite todas as classificações.

- Subassunto2: Antipneumocócica (contra pneumonia)
- Subassunto2: Febre amarela
- Subassunto2: Gripe
- Subassunto2: Hepatite
- Subassunto2: Hib (contra meningite por Haemóphilus)
- Subassunto2: HPV
- Subassunto2: Influenza A H1N1
- Subassunto2: Meningocócica (contra meningite)
- Subassunto2: Não especificado
- Subassunto2: Outras
- Subassunto2: Poliomielite

- Subassunto2: Raiva
- Subassunto2: Rotavírus
- Subassunto2: Rubéola
- Subassunto2: Sarampo
- Subassunto2: Tétano
- Subassunto2: Tríplice Bacteriana – DTP (tétano, difteria e coqueluche)
- Subassunto2: Tríplice Viral - SRC ou MMR (sarampo, rubéola e caxumba)
- Subassunto2: Tuberculose (BCG)
- Subassunto2: Varicela (catapora)

SUBASSUNTO 1: Outros

ASSUNTO: VIGILÂNCIA SANITÁRIA

Situações que envolvam registro e qualidade de produtos da saúde (medicamentos, sangue e Hemoderivados, tecidos e órgãos, imunobiológicos-vacinas e soros, alimentos, cosméticos, saneantes, agrotóxicos, aparelhos e equipamentos); qualidade de estabelecimentos de saúde **públicos e particulares**, casos referentes à saúde ocorridos em portos, aeroportos e fronteiras.

O Assunto vigilância sanitária foi contemplado fora do assunto Vigilância em Saúde por que se faz necessário o preenchimento de todos os assunto e subassuntos 1, 2 e 3 para contemplar a tipificação em vigilância sanitária.

Subassunto1: Agrotóxicos/Toxicologia

Situações que envolvam o controle e monitoramento da qualidade do produto agrotóxico, a identificação de riscos, diagnóstico e tratamento das intoxicações. Danos decorrentes de intoxicações por agrotóxicos. Os agrotóxicos são substâncias utilizadas para matar pragas na agricultura. São considerados venenos.

- Subassunto2: Armazenamento inadequado

Situações que envolvem a o armazenamento de distribuição de agrotóxicos em ambientes sujos, insalubres, sem refrigeração ou sem iluminação relacionadas principalmente a distribuidoras e atacadistas agrotóxicos. A classificação poderá ser Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Dedetizadora
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviço de transporte

- Subassunto2: Embalagem/Rotulagem/Propaganda

Situações que envolvam erro, fornecimento incompleto ou inadequado de informações da embalagem ou dos rótulos de agrotóxicos. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Dedetizadora
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviço de transporte

- Subassunto2: Intoxicação

Deverão ser tipificados neste Subassunto casos em que a pessoa ingeriu ou inalou agrotóxico e teve danos graves (permanentes) a sua saúde, precisando de internação em algumas situações ou até mesmo foi a óbito. Utiliza-se este Subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora

- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Dedetizadora
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviço de transporte

- Subassunto2: Irregularidades na comercialização

Situações cuja manifestação seja referente às questões de comercialização de agrotóxicos. Utiliza-se este Subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Dedetizadora
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviço de transporte

- Subassunto2: Irregularidades na produção (Sem BPF, Sem AFE, sem AE)

Situações que envolvam o alvará de licença sanitária para fabricar agrotóxicos. BPF = Boas práticas de Fabricação; AFE = autorização de funcionamento e AE = Autorização Especial de Funcionamento. Relativo à indústria/Fabricante. Utiliza-se este Subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Dedetizadora
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Não especificado

- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviço de transporte

- Subassunto2: Irregularidades no transporte

Situações que envolvam o transporte inadequado de agrotóxicos, principalmente sem acondicionamento frio ou que agrotóxicos estejam sendo transportados com animais, alimentos, bebidas e outros. A transportadora também não tem licença ou autorização de funcionamento. Utiliza-se este Subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Dedetizadora
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviço de transporte

- Subassunto2: Outros

Situações que não possam ser classificadas em nenhuma das demais opções disponíveis para tipificação de agrotóxicos/toxicologia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Dedetizadora
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviço de transporte

- Subassunto2: Queixas técnicas

Situações que caracterizem indícios de ineficácia ou adulteração da fórmula de agrotóxicos. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Dedetizadora
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviço de transporte

- Subassunto2: Reações adversas

Situações em que pessoas sofram danos leves à sua saúde após uso ou exposição a agrotóxico. Por exemplo, irritação na pele e vermelhidão nos olhos. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Dedetizadora
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviço de transporte

- Subassunto2: Resíduos de agrotóxicos em alimentos

Situações que caracterizem indícios de comercialização ou venda de alimentos contaminados por resíduos de agrotóxicos ou ainda solicitação de análise de alimentos possivelmente contaminados por agrotóxicos. A classificação será sempre Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Dedetizadora
- Subassunto3: Depósito

- Subassunto3: Indústria/Fabricante
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros
 - Subassunto3: Serviço de transporte
- Subassunto2: Uso inadequado ou sem controle

Situações que envolvam o comércio ilegal ou utilização imprópria do agrotóxico, sem controle da ANVISA/MS. ***Deverão ser utilizados somente os seguintes Subassuntos3: Indústria/Fabricante; Dedetizadora; e Outros.*** A classificação será sempre Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Dedetizadora
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviço de transporte

SUBASSUNTO 1: Água e ambientes

Situações que envolvem a qualidade da água em grandes reservatórios e ambientes que possam envolver um grande risco à saúde da comunidade.

- Subassunto2: Aterros sanitários

É uma forma de disposição de resíduos sólidos, fundamentado em critérios de Engenharia e normas operacionais específicas, que permite o confinamento seguro em termos de controle da poluição ambiental e proteção à saúde pública. As classificações permitidas são Reclamação e Denúncia.

- Subassunto2: Armazenamento inadequado

Situações que envolvam o armazenamento inadequado de água que possa trazer ratos e outros insetos que possam causar doenças. As classificações permitidas são Reclamação e Denúncia.

- Subassunto2: Esgotos

As classificações permitidas são Reclamação e Denúncia.

- Subassunto2: Fossa

Situações que envolvam o uso inadequado de fossas sépticas, que possam estar estouradas e exalando mau cheiro, trazendo ratos e outros insetos que possam causar doenças. As classificações permitidas são Reclamação e Denúncia.

- Subassunto2: Lixo

Situações que envolvem a presença de lixo nas ruas, praças e logradouros das cidades. As classificações permitidas são Reclamação e Denúncia.

- Subassunto3: Armazenamento inadequado
- Subassunto3: Lixão
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros

- Subassunto2: Lotes/Terrenos abandonados

As classificações permitidas são Reclamação e Denúncia.

- Subassunto2: Outros

Situações que não possam ser classificadas em nenhuma das demais opções disponíveis para tipificação de Água e Ambientes.

- Subassunto2: Qualidade insatisfatória da água

A classificação será sempre Denúncia.

- Subassunto3: Estação de tratamento de água
- Subassunto3: Não especificado

- Subassunto3: Outros

SUBASSUNTO 1: Alimentos/Bebidas

Situações que envolvam o uso, a fabricação, a comercialização, o registro e qualidade de alimentos e bebidas. Consideram-se bebidas, os chás gelados ou não, águas minerais, sucos de frutas, leites, cafés, entre outros.

- **Subassunto2: Alergia/Intolerância após consumo de alimento**

Situações que envolvam a manifestação de alergia ou intolerância após o consumo de alimento ou bebida. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Bares/Restaurantes/Lanchonetes
- Subassunto3: Comercio de alimentos
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Indústria de aditivos para alimentos e coadjuvantes de tecnologia
- Subassunto3: Indústria de água mineral
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
 - Subassunto3: Importadora/Exportadora
 - Subassunto3: Mercado público/feira livre
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros
 - Subassunto3: Serviços de alimentação – buffet; serviço de alimentação para funcionários de determinada empresa
 - Subassunto3: Serviços de transporte
 - Subassunto3: Supermercados/Mercados/Hipermercados

- **Subassunto2: Alimentos deteriorados/estragados**

Situações que relatem alimentos, com presença de insetos, resíduos sólidos, contaminados com bactérias, fungos ou ainda com aspecto e cheiro diferente. (Ex.: Latas de milho/ervilhas estouradas, com fungos; lata amassada, pois oferece risco sanitário

com o risco de destacamento do verniz e possível contaminação do produto). Utiliza-se este Subassunto para as manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Bares/Restaurantes/Lanchonetes
- Subassunto3: Comercio de alimentos
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Indústria de aditivos para alimentos e coadjuvantes de tecnologia
- Subassunto3: Indústria de água mineral
- Sunassunto3: Indústria/Fabricante
 - Subassunto3: Importadora/Exportadora
 - Subassunto3: Mercado público/feira livre
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros
 - Subassunto3: Serviços de alimentação – buffet; serviço de alimentação para funcionários de determinada empresa
 - Subassunto3: Serviços de transporte
 - Subassunto3: Supermercados/Mercados/Hipermercados
- Subassunto2: Alimentos geneticamente modificados (transgênicos)

Manifestações cujo assunto principal seja os alimentos transgênicos. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Bares/Restaurantes/Lanchonetes
- Subassunto3: Comercio de alimentos
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Indústria de aditivos para alimentos e coadjuvantes de tecnologia
- Subassunto3: Indústria de água mineral
- Sunassunto3: Indústria/Fabricante
 - Subassunto3: Importadora/Exportadora
 - Subassunto3: Mercado público/feira livre
 - Subassunto3: Não especificado

- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de alimentação – buffet; serviço de alimentação para funcionários de determinada empresa
- Subassunto3: Serviços de transporte
- Subassunto3: Supermercados/Mercados/Hipermercados

- Subassunto2: Alimento vencido

Situações que envolvam a comercialização de produtos com validade expirada. A classificação será Denúncia ou informação.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Bares/Restaurantes/Lanchonetes
- Subassunto3: Comercio de alimentos
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Indústria de aditivos para alimentos e coadjuvantes de tecnologia
- Subassunto3: Indústria de água mineral
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
 - Subassunto3: Importadora/Exportadora
 - Subassunto3: Mercado público/feira livre
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros
 - Subassunto3: Serviços de alimentação – buffet; serviço de alimentação para funcionários de determinada empresa
 - Subassunto3: Serviços de transporte
 - Subassunto3: Supermercados/Mercados/Hipermercados

- Subassunto2: Armazenamento e distribuição inadequados

A classificação poderá ser Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Bares/Restaurantes/Lanchonetes
- Subassunto3: Comercio de alimentos
- Subassunto3: Depósito

- Subassunto3: Indústria de aditivos para alimentos e coadjuvantes de tecnologia
- Subassunto3: Indústria de água mineral
- Sunassunto3: Indústria/Fabricante
 - Subassunto3: Importadora/Exportadora
 - Subassunto3: Mercado público/feira livre
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros
 - Subassunto3: Serviços de alimentação – buffet; serviço de alimentação para funcionários de determinada empresa
 - Subassunto3: Serviços de transporte
 - Subassunto3: Supermercados/Mercados/Hipermercados

- Subassunto2: Condições inadequadas

Situações que envolvam a venda ou a fabricação de alimentos em condições insatisfatórias. Por exemplo, manifestação em que o relato principal seja a sujeira da cozinha de um restaurante. Caso o cidadão denuncie a forma de manipulação dos alimentos, a manifestação deverá ser tipificada no Subassunto manipulação inadequada.

A classificação poderá ser Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Bares/Restaurantes/Lanchonetes
- Subassunto3: Comercio de alimentos
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Indústria de aditivos para alimentos e coadjuvantes de tecnologia
- Subassunto3: Indústria de água mineral
- Sunassunto3: Indústria/Fabricante
 - Subassunto3: Importadora/Exportadora
 - Subassunto3: Mercado público/feira livre
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros

- Subassunto3: Serviços de alimentação – buffet; serviço de alimentação para funcionários de determinada empresa
- Subassunto3: Serviços de transporte
- Subassunto3: Supermercados/Mercados/Hipermercados

- Subassunto2: Embalagem/Rótulo

Situações que envolvam irregularidade na embalagem/rótulo de produtos alimentícios ou de bebidas. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Bares/Restaurantes/Lanchonetes
- Subassunto3: Comercio de alimentos
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Indústria de aditivos para alimentos e coadjuvantes de tecnologia
- Subassunto3: Indústria de água mineral
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
 - Subassunto3: Importadora/Exportadora
 - Subassunto3: Mercado público/feira livre
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros
 - Subassunto3: Serviços de alimentação – buffet; serviço de alimentação para funcionários de determinada empresa
 - Subassunto3: Serviços de transporte
 - Subassunto3: Supermercados/Mercados/Hipermercados

- Subassunto2: Intoxicação alimentar

Situação que atingiu apenas uma pessoa, que ingeriu algum alimento e esta apresentou sintomas como diarreia, cólicas, vômitos, náuseas. Com ou sem internação hospitalar. A classificação será sempre Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Bares/Restaurantes/Lanchonetes

- Subassunto3: Comercio de alimentos
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Indústria de aditivos para alimentos e coadjuvantes de tecnologia
- Subassunto3: Indústria de água mineral
- Sunassunto3: Indústria/Fabricante
 - Subassunto3: Importadora/Exportadora
 - Subassunto3: Mercado público/feira livre
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros
 - Subassunto3: Serviços de alimentação – buffet; serviço de alimentação para funcionários de determinada empresa
 - Subassunto3: Serviços de transporte
 - Subassunto3: Supermercados/Mercados/Hipermercados

- Subassunto2: Irregularidades na comercialização

Por exemplo, situação em que o cidadão relata a venda de jornais em serviços de comercializam alimentos. Vale lembrar que em cada estado existe uma legislação com relação a este tema. Utiliza-se este Subassunto para as manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Bares/Restaurantes/Lanchonetes
- Subassunto3: Comercio de alimentos
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Indústria de aditivos para alimentos e coadjuvantes de tecnologia
- Subassunto3: Indústria de água mineral
- Sunassunto3: Indústria/Fabricante
 - Subassunto3: Importadora/Exportadora
 - Subassunto3: Mercado público/feira livre
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros

- Subassunto3: Serviços de alimentação – buffet; serviço de alimentação para funcionários de determinada empresa
- Subassunto3: Serviços de transporte
- Subassunto3: Supermercados/Mercados/Hipermercados

- Subassunto2: Irregularidades na produção (Sem BPF, Sem AFE, sem AE)

Situações que envolvam o alvará de licença sanitária para fabricar alimentos e certificação de Boas Práticas de Fabricação. BPF = Boas práticas de Fabricação; AFE = autorização de funcionamento e AE = Autorização Especial de Funcionamento. Relativo à indústria/Fabricante. Utiliza-se este Subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia. Por exemplo, situações em que o cidadão relata que uma indústria/fabricante não tem o certificado de Boas Práticas de Fabricação (documento).

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Bares/Restaurantes/Lanchonetes
- Subassunto3: Comercio de alimentos
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Indústria de aditivos para alimentos e coadjuvantes de tecnologia
- Subassunto3: Indústria de água mineral
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
 - Subassunto3: Importadora/Exportadora
 - Subassunto3: Mercado público/feira livre
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros
 - Subassunto3: Serviços de alimentação – buffet; serviço de alimentação para funcionários de determinada empresa
 - Subassunto3: Serviços de transporte
 - Subassunto3: Supermercados/Mercados/Hipermercados

- Subassunto2: Irregularidades no transporte

Nas situações em que o relato seja que a padaria transporta seus alimentos em condições inadequadas, a manifestação deverá ser tipificada em Vigilância

Sanitária/Alimentos e bebidas/Irregularidades no transporte/Comércio de alimentos. Se a empresa contrata uma transportadora para entrega de seus alimentos a tipificação deverá ser Vigilância Sanitária/Alimentos e Bebidas/Irregularidades no transporte/Serviços de transporte. Utiliza-se este Subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Bares/Restaurantes/Lanchonetes
- Subassunto3: Comercio de alimentos
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Indústria de aditivos para alimentos e coadjuvantes de tecnologia
- Subassunto3: Indústria de água mineral
- Sunassunto3: Indústria/Fabricante
 - Subassunto3: Importadora/Exportadora
 - Subassunto3: Mercado público/feira livre
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros
 - Subassunto3: Serviços de alimentação – buffet; serviço de alimentação para funcionários de determinada empresa
 - Subassunto3: Serviços de transporte
 - Subassunto3: Supermercados/Mercados/Hipermercados

- Subassunto2: Manipulação inadequada

Por exemplo, situações relacionadas a Denúncias em que os funcionários de bares/restaurantes e outros tipos de comércio de alimentos manipulam o alimento sem luva. Nas situações em que o cidadão relate a sujeira da cozinha do restaurante e que o profissional manipula os alimentos sem luvas, a manifestação deverá ser desmembrada, sendo a primeira tipificada em condições inadequadas e a segunda em manipulação inadequada. A classificação poderá ser Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Bares/Restaurantes/Lanchonetes
- Subassunto3: Comercio de alimentos

- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Indústria de aditivos para alimentos e coadjuvantes de tecnologia
- Subassunto3: Indústria de água mineral
- Sunassunto3: Indústria/Fabricante
 - Subassunto3: Importadora/Exportadora
 - Subassunto3: Mercado público/feira livre
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros
 - Subassunto3: Serviços de alimentação – buffet; serviço de alimentação para funcionários de determinada empresa
 - Subassunto3: Serviços de transporte
 - Subassunto3: Supermercados/Mercados/Hipermercados

- Subassunto2: Outros

Situações que não possam ser classificadas em nenhuma das demais opções disponíveis para tipificação de alimentos/bebidas.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Bares/Restaurantes/Lanchonetes
- Subassunto3: Comercio de alimentos
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Indústria de aditivos para alimentos e coadjuvantes de tecnologia
- Subassunto3: Indústria de água mineral
- Sunassunto3: Indústria/Fabricante
 - Subassunto3: Importadora/Exportadora
 - Subassunto3: Mercado público/feira livre
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros
 - Subassunto3: Serviços de alimentação – buffet; serviço de alimentação para funcionários de determinada empresa
 - Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto3: Supermercados/Mercados/Hipermercados

- Subassunto2: Surtos/Foco

Situações que envolvam epidemia de proporções reduzidas, atingindo uma pequena comunidade/Área que tenha consumido certo tipo de alimento, porém de localização bem definida, limitada a uma localidade ou pequeno número destas. Utiliza-se este subassunto somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Bares/Restaurantes/Lanchonetes
- Subassunto3: Comercio de alimentos
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Indústria de aditivos para alimentos e coadjuvantes de tecnologia
- Subassunto3: Indústria de água mineral
- Sunassunto3: Indústria/Fabricante
 - Subassunto3: Importadora/Exportadora
 - Subassunto3: Mercado público/feira livre
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros
 - Subassunto3: Serviços de alimentação – buffet; serviço de alimentação para funcionários de determinada empresa
 - Subassunto3: Serviços de transporte
 - Subassunto3: Supermercados/Mercados/Hipermercados

SUBASSUNTO 1: Animais em vigilância sanitária

Assuntos relativos aos animais (cachorros, gatos, macacos, outros) que podem causar danos à saúde da população. Vale ressaltar que situações em que o relato seja que ***“em uma residência os animais não são criados com condições de higiene adequadas a manifestação deverá ser tipificada como Reclamação/ Vigilância Sanitária/Animais em Vigilância Sanitária/Condições Inadequadas”***

- Subassunto2: Animais em ambiente inadequado

Situações que envolvam a criação de animais em ambientes que não sejam apropriados, por exemplo, criação de porcos em casas ou outras localidades. A classificação poderá ser Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto2: Condições inadequadas de criação

A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto2: Matadouros Clandestinos

Denúncias de matadouros de animais (galinhas ou vacas) clandestinos para venda à comunidade. A classificação será sempre Denúncia.

- Subassunto2: Não especificado

- Subassunto2: Outros

- Subassunto2: Presença de animais em ambientes que comercializam alimentos e outros

Por exemplo, presença de cachorro ou gato em restaurantes ou padarias. A classificação será sempre Denúncia.

SUBASSUNTO 1: Cosméticos

Situações que envolvam cosméticos, produtos de higiene pessoal e perfumes, que são preparados constituídos por substâncias naturais e sintéticas ou suas misturas, de uso externo nas diversas partes do corpo humano, pele, sistema capilar, unhas, lábios, órgãos genitais externos, dentes e membranas mucosas da cavidade oral, com o objetivo exclusivo ou principal de limpá-los, perfumá-los, alterar sua aparência e/ou corrigir odores corporais e/ou protegê-los ou mantê-los em bom estado. Como por exemplo, creme dental, desodorantes, sabonetes, shampoo, esmaltes, batons, absorventes, hastes flexíveis, fraldas descartáveis, escovas de dente, cremes de tratamento, tintura de cabelo, dentre outros.

- Subassunto2: Armazenamento e distribuição inadequados

Situações que envolvem a o armazenamento de distribuição de cosméticos em ambientes sujos, insalubres, sem refrigeração – relacionado principalmente com

distribuidoras e atacadistas de cosméticos. A classificação poderá ser Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Embalagem/Rótulo

Situações que envolvam erro ou fornecimento incompleto ou inadequado de informações na embalagem ou nos rótulos de cosméticos, produtos de higiene ou perfumes. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Importação/Exportação

Situações que envolvam empresas que estão importando/exportando em condições inadequadas ou que não tem autorização da ANVISA. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista

- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Irregularidades na comercialização

Situações relativas à venda de cosméticos, produtos de higiene ou perfume, como por exemplo, local e meios de venda ou venda com validade ultrapassada ou ainda, comercialização de produtos com venda proibida ou suspensa. Utiliza-se este Subassunto somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Irregularidades na produção (Sem BPF, Sem AFE, sem AE)

Situações que envolvam o alvará de licença sanitária para fabricar cosméticos, produtos de higiene ou perfumes. BPF = Boas práticas de Fabricação; AFE = autorização de funcionamento e AE = Autorização Especial de Funcionamento. Relativo à indústria/Fabricante. Por exemplo, situações em que o cidadão relata que um fabricante de alisante para cabelo fabrica o produto com quantidade de formol superior ao autorizado pela ANVISA. Nas situações em que o cidadão relate que determinado salão de beleza utiliza produto para alisamento com quantidade de formol superior ao autorizado pela ANVISA e o cidadão especifica o nome do produto, os dados do

fabricante e do salão de beleza, a manifestação deverá ser desmembrada, uma vez que isso aponta duas irregularidades. Deverá ter uma tipificação em Denúncia/Vigilância Sanitária/Serviço de interesse à saúde/Funcionamento irregular/Salões de beleza/manicure/pedicure que demonstra a irregularidade do salão em utilizar este produto e outra nesse Subassunto que demonstra a irregularidade na produção. Utiliza-se este Subassunto somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Irregularidades no transporte

Situações que envolvam o transporte inadequado de cosméticos, perfumes e produtos de higiene, principalmente sem acondicionamento frio ou que produtos estejam sendo transportados com animais, alimentos, bebidas e outros. A transportadora também não tem licença ou autorização de funcionamento. Utiliza-se este Subassunto somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Outros

Situações que não possam ser classificadas em nenhuma das demais opções disponíveis para tipificação de cosméticos.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Produto sem registro ou notificação

Situações que envolvam a venda ou fabricação de cosméticos sem registro ou notificação - cosméticos, produtos de higiene ou perfumes. Utiliza-se este Subassunto somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Propaganda irregular

Situações que envolvam a propaganda enganosa de cosméticos, produtos de higiene e perfumes. Utiliza-se este Subassunto somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora

- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Queixas técnicas

Alterações físicas ou químicas dos cosméticos, produtos de higiene ou perfumes.

A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Reações adversas

Situações em que pessoas sofram lesão ou dano à saúde após uso de cosméticos, produtos de higiene ou perfumes. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet

- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de transporte

SUBASSUNTO 1: Gestão da Vigilância Sanitária

Situações que envolvam recursos financeiros humanos, gestores, atendimento, taxas da vigilância sanitária, fiscais, processos e documentos, pedidos de alvará sanitário relativos à vigilância sanitária.

- **Subassunto2: Conduta inadequada do profissional de Vigilância Sanitária**

Situações que envolvam a conduta do fiscal inadequada, podendo envolver corrupção, ou abuso de autoridade no ato de fiscalizar. Poderão ser utilizadas as classificações Reclamação e Denúncia.

- Subassunto3: Coordenação de Vigilância Sanitária Municipal
- Subassunto3: Coordenação de Vigilância Sanitária Estadual
- Subassunto3: Secretaria Municipal de Saúde
- Subassunto3: Secretaria Estadual de Saúde

- **Subassunto2: Desvio dos recursos financeiros da Vigilância Sanitária**

Situações que envolvam o Desvio/Roubo, uso indevido dos Recursos Financeiros destinados à Vigilância Sanitária. A classificação será sempre Denúncia.

- Subassunto3: Coordenação de Vigilância Sanitária Municipal
- Subassunto3: Coordenação de Vigilância Sanitária Estadual
- Subassunto3: Secretaria Municipal de Saúde
- Subassunto3: Secretaria Estadual de Saúde

- **Subassunto2: Documento/Processo perdido**

Situações nas quais os processos de alvará ou autorização foram perdidos. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Coordenação de Vigilância Sanitária Municipal
- Subassunto3: Coordenação de Vigilância Sanitária Estadual
- Subassunto3: Secretaria Municipal de Saúde

- Subassunto3: Secretaria Estadual de Saúde
- Subassunto2: Dúvidas quanto aos procedimentos das infrações sanitárias
Dúvidas relativas a alvarás. A classificação será sempre informação.
 - Subassunto3: Coordenação de Vigilância Sanitária Municipal
 - Subassunto3: Coordenação de Vigilância Sanitária Estadual
 - Subassunto3: Secretaria Municipal de Saúde
 - Subassunto3: Secretaria Estadual de Saúde
- Subassunto2: Expedição de alvará sanitário/licença de funcionamento
Solicitações de expedição de alvará sanitário/licença de funcionamento. Nas situações em que o cidadão solicita informações sobre como conseguir alvará sanitário/licença de funcionamento a manifestação deverá ser tipificada como Informação/Vigilância Sanitária/Gestão em Vigilância Sanitária/Expedição de alvará sanitário/licença de funcionamento/Coordenação de Vigilância Sanitária Municipal.
 - Subassunto3: Coordenação de Vigilância Sanitária Municipal
 - Subassunto3: Coordenação de Vigilância Sanitária Estadual
 - Subassunto3: Secretaria Municipal de Saúde
 - Subassunto3: Secretaria Estadual de Saúde
- Subassunto2: Falta de fiscal
Reclamações que o fiscal não está atuando na área de sua competência. A classificação poderá ser Reclamação ou Denúncia.
 - Subassunto3: Coordenação de Vigilância Sanitária Municipal
 - Subassunto3: Coordenação de Vigilância Sanitária Estadual
 - Subassunto3: Secretaria Municipal de Saúde
 - Subassunto3: Secretaria Estadual de Saúde
- Subassunto2: Fiscalização
Solicitações de fiscalização em determinados locais; reclamações de fiscalizações feitas indevidamente ou até mesmo informações sobre fiscalização.
 - Subassunto3: Coordenação de Vigilância Sanitária Municipal

- Subassunto3: Coordenação de Vigilância Sanitária Estadual
- Subassunto3: Secretaria Municipal de Saúde
- Subassunto3: Secretaria Estadual de Saúde

- Subassunto2: Mau atendimento

Situações que reclamem do atendimento da vigilância sanitária. A classificação poderá ser Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Coordenação de Vigilância Sanitária Municipal
- Subassunto3: Coordenação de Vigilância Sanitária Estadual
- Subassunto3: Secretaria Municipal de Saúde
- Subassunto3: Secretaria Estadual de Saúde

- Subassunto2: Recursos humanos desqualificados

Situações que envolvam os fiscais da visa que não estejam preparados para fiscalizar os locais. A classificação poderá ser Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Coordenação de Vigilância Sanitária Municipal
- Subassunto3: Coordenação de Vigilância Sanitária Estadual
- Subassunto3: Secretaria Municipal de Saúde
- Subassunto3: Secretaria Estadual de Saúde

- Subassunto2: Serviço de Vigilância Sanitária inacessível

Reclamações que não conseguem falar/contato com a vigilância sanitária local. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Coordenação de Vigilância Sanitária Municipal
- Subassunto3: Coordenação de Vigilância Sanitária Estadual
- Subassunto3: Secretaria Municipal de Saúde
- Subassunto3: Secretaria Estadual de Saúde

- Subassunto2: Sistema de informação

Situações que envolvam dificuldades ou dúvidas relativas aos sistemas de informação da Vigilância Sanitária. A classificação poderá ser informação ou Reclamação.

- Subassunto3: Coordenação de Vigilância Sanitária Municipal
- Subassunto3: Coordenação de Vigilância Sanitária Estadual
- Subassunto3: Secretaria Municipal de Saúde
- Subassunto3: Secretaria Estadual de Saúde

- Subassunto2: Taxas

Situações que envolvam as taxas para obtenção dos alvarás sanitários ou multas após fiscalização. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Coordenação de Vigilância Sanitária Municipal
- Subassunto3: Coordenação de Vigilância Sanitária Estadual
- Subassunto3: Secretaria Municipal de Saúde
- Subassunto3: Secretaria Estadual de Saúde

SUBASSUNTO 1: Medicamento

Situações que envolvam a importação e/ou exportação de medicamentos, a falta dos mesmos no mercado, registro sanitário, a comercialização com preços acima dos permitidos pela CMED, ou cuja venda seja proibida, em local inadequado (Internet, bares, lanchonetes), venda/dispensação de medicamentos com prazo de validade expirado, situações de dúvida quanto à eficácia de medicamentos ou adulteração de embalagens ou fórmulas de medicamentos, além dos casos de propaganda dos mesmos e demais casos que infrinjam a legislação brasileira referente a este assunto.

- Subassunto2: Armazenamento e distribuição inadequados

Armazenamento de medicamentos em condições inadequadas, como por exemplo, armazenamento de medicamentos em locais úmidos ou com mofo; diretamente no chão, corredores e escadas; transporte/distribuição de vacinas sem refrigeração. A classificação poderá ser Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Farmácia

- Subassunto3: Farmácia de manipulação
- Subassunto3: Homeopatia
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviço de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Desabastecimento

Situações que envolvam a falta do medicamento no mercado. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Farmácia
- Subassunto3: Farmácia de manipulação
- Subassunto3: Homeopatia
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviço de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Desvio de qualidade

Situações que caracterizem dúvida quanto à eficácia de medicamento ou alteração dos componentes da fórmula deste. Por exemplo, situação de Denúncias em que o fabricante altera a composição (pode ser a dosagem ou o tipo de substância) sem prévia

autorização da ANVISA; situação em que o cidadão suspeita que o medicamento não fez efeito. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Farmácia
- Subassunto3: Farmácia de manipulação
- Subassunto3: Homeopatia
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviço de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Embalagem/Rótulo/Bula

Situações relacionadas à bula, embalagem, rótulos de medicamentos. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Farmácia
- Subassunto3: Farmácia de manipulação
- Subassunto3: Homeopatia
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviço de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Falsificação

Situações que relatem medicamentos falsificados no mercado. A classificação poderá ser informação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Farmácia
- Subassunto3: Farmácia de manipulação
- Subassunto3: Homeopatia
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviço de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Falta do farmacêutico

Tipificam-se neste subassunto manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Farmácia
- Subassunto3: Farmácia de manipulação
- Subassunto3: Homeopatia
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviço de saúde

- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Funcionamento inadequado/irregular

Situações que envolvam o ambiente sujo, sem condições de funcionamento. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia. Cabe ressaltar que nas situações relacionadas ao funcionamento irregular a manifestação deverá ser classificada como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Farmácia
- Subassunto3: Farmácia de manipulação
- Subassunto3: Homeopatia
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviço de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Importação/Exportação

Situações que envolvam a importação ou exportação de medicamentos. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Farmácia
- Subassunto3: Farmácia de manipulação
- Subassunto3: Homeopatia
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante

- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviço de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

• Subassunto2: Irregularidades na comercialização

Situações que abrangem a comercialização de medicamento em locais não autorizados pela ANVISA, por exemplo, internet, venda sem prescrição médica, com validade ultrapassada, farmácias que não vendem genéricos ou ainda em desacordo com a lei. Tipificam-se neste subassunto manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Farmácia
- Subassunto3: Farmácia de manipulação
- Subassunto3: Homeopatia
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviço de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

• Subassunto2: Irregularidades na produção (Sem BPF, Sem AFE, sem AE, sem registro, sem notificação)

Situações que envolvam o alvará de licença sanitária para fabricar medicamentos. **Vale lembrar deverão ser utilizados somente os seguintes Subassuntos 3: Farmácia de Manipulação; Indústria/Fabricante; Homeopatia; Importadora/Exportadora.** Tipificam-se neste subassunto manifestações classificadas

como Denúncia. BPF = Boas práticas de Fabricação; AFE = autorização de funcionamento; AE = Autorização Especial de Funcionamento.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Farmácia
- Subassunto3: Farmácia de manipulação
- Subassunto3: Homeopatia
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviço de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Irregularidades no transporte

Situações que envolvam o transporte inadequado de medicamentos, principalmente vacinas sem acondicionamento frio ou que medicamentos estejam sendo transportados com animais, alimentos, bebidas e outros. Além de casos nos quais a transportadora não tenha licença ou autorização de funcionamento. Tipificam-se neste Subassunto manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Farmácia
- Subassunto3: Farmácia de manipulação
- Subassunto3: Homeopatia
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado

- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviço de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Outros

Situações que não possam ser classificadas em nenhuma das demais opções disponíveis para tipificação de medicamentos.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Farmácia
- Subassunto3: Farmácia de manipulação
- Subassunto3: Homeopatia
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviço de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Preço de medicamento

Situações que envolvam a comercialização de medicamentos, cujos preços são controlados, a preços acima dos permitidos pela Câmara de Regulação do Mercado de Medicamentos-CMED. Situações nas quais o cidadão solicita informações sobre o preço de medicamentos devem ser tipificadas nesse Subassunto. A classificação poderá ser sugestão, informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Farmácia
- Subassunto3: Farmácia de manipulação
- Subassunto3: Homeopatia

- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviço de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Produto sem registro/notificação

Situações em que o cidadão informa que o medicamento não tem registro ou notificação da ANVISA/MS. Utiliza-se este Subassunto para as manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Farmácia
- Subassunto3: Farmácia de manipulação
- Subassunto3: Homeopatia
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviço de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Propaganda irregular

Situações que envolvam a propaganda de medicamentos em qualquer veículo de comunicação ou realizado por qualquer indivíduo nos mais diversos ambientes. Utiliza-se este Subassunto para as manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista

- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Farmácia
- Subassunto3: Farmácia de manipulação
- Subassunto3: Homeopatia
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviço de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Queixas técnicas

Situações que caracterizem alteração química ou física do medicamento, antes do uso no paciente. (Ex.: mudança da cor do medicamento). Situação em que a composição do medicamento não é modificada pelo fabricante e sim por fatores externos, tais como luz, calor e umidade. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Farmácia
- Subassunto3: Farmácia de manipulação
- Subassunto3: Homeopatia
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviço de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Reações adversas

Situações que envolvam a manifestação de alergia ou intoxicação após o uso de substância medicamentosa. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Farmácia
- Subassunto3: Farmácia de manipulação
- Subassunto3: Homeopatia
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviço de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Uso indiscriminado

Distribuição gratuita de medicamentos sem autorização da vigilância sanitária ou venda irregular de amostra grátis. Tipificam-se neste Subassunto manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Farmácia
- Subassunto3: Farmácia de manipulação
- Subassunto3: Homeopatia
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros

- Subassunto3: Serviço de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

SUBASSUNTO 1: Produtos para saúde (correlatos)

Situações que envolvam aparelhos, materiais ou acessórios cujo uso ou aplicação esteja ligado à defesa e proteção da saúde individual ou coletiva, ou a fins diagnósticos e analíticos, ópticos, de acústica médica, odontológicos. Situações que envolvam equipamentos e materiais de saúde ou produtos correlatos como, por exemplo, equipamentos de diagnóstico, de terapia, de apoio médico-hospitalar, materiais e artigos descartáveis e implantáveis, produtos para diagnóstico entre outros.

- **Subassunto2: Armazenamento e distribuição inadequados**

Situações que envolvem a o armazenamento de distribuição de produtos em ambientes sujos, insalubres, sem refrigeração – relacionado principalmente com distribuidoras e atacadistas de produtos para saúde. A classificação poderá ser Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Laboratórios
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

- **Subassunto2: Embalagem/Rótulo/Instruções de uso inadequadas**

Situações que envolvam erro ou fornecimento incompleto ou inadequado sobre a embalagem, rótulo ou instrução de uso. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora

- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Laboratórios
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Esterilização inadequada/reutilização

Vale ressaltar que nas situações em que o relato principal seja a esterilização inadequada/reutilização de produtos em serviços de saúde a manifestação deverá ser tipificada em Serviços de Saúde. A classificação será apenas Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Laboratórios
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Importação/Exportação

Situações que envolvam a importação ou exportação de produtos para saúde. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista

- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Laboratórios
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Irregularidades na comercialização

Situações que envolvem a venda ou uso irregular de produtos para saúde. Utiliza-se este Subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Laboratórios
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Irregularidades na produção (Sem BPF, Sem AFE, sem AE)

Situações que envolvam empresas que fabricam produtos sem registro sanitário, sem alvará, sem licença, sem autorização de funcionamento. BPF = Boas práticas de Fabricação; AFE = autorização de funcionamento e AE = Autorização Especial de Funcionamento. Relativo à indústria/Fabricante. Utiliza-se este Subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora

- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Laboratórios
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Irregularidades no transporte

Situações que envolvam o transporte inadequado de produtos para saúde, principalmente sem acondicionamento frio ou que produtos estejam sendo transportados com animais, alimentos, bebidas e outros. Além dos casos em que a transportadora não tenha licença ou autorização de funcionamento. Utiliza-se este Subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Laboratórios
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Outros

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista

- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Laboratórios
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Produto sem registro/notificação

Situações que envolvam a venda de produtos sem o registro ou notificação na ANVISA/MS. Utiliza-se este Subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Laboratórios
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Propaganda irregular

Situações que envolvam a propaganda de produtos para saúde. Utiliza-se este Subassunto somente para manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito

- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Laboratórios
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Queixas técnicas

Situações que caracterizem a dúvida quanto à eficácia de produtos para saúde. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Laboratórios
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Reações adversas

Situações em que pacientes ou operadores de produto correlato (profissionais) sofram lesão ou dano à saúde após uso ou exposição à correlato, como, por exemplo, implantes odontológicos, raios-X ou radiações ionizantes, aparelhos para emagrecer (ginástica passiva), medidores de glicemia capilar, seringas, cadeiras de rodas, lentes de contato, preservativos masculino e feminino, testes gravidez vendidos em farmácia entre outros. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora

- Subassunto3: Comércio varejista
 - Subassunto3: Depósito
 - Subassunto3: Importadora/Exportadora
 - Subassunto3: Indústria/Fabricante
 - Subassunto3: Internet
 - Subassunto3: Laboratórios
 - Subassunto3: Não especificado
 - Subassunto3: Outros
 - Subassunto3: Serviços de saúde
 - Subassunto3: Serviços de transporte
- Subassunto2: Uso inadequado

Situações que envolvam o uso inadequado do produto para saúde, principalmente nos serviços de saúde, podendo causar um dano ao paciente. A classificação poderá ser Reclamação ou Denúncia

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Internet
- Subassunto3: Laboratórios
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de saúde
- Subassunto3: Serviços de transporte

SUBASSUNTO 1: Saneantes

Situações referentes a substâncias ou preparações destinadas a higienização, desinfecção ou desinfestação domiciliar, em ambientes coletivos e/ou públicos, em lugares de uso comum e no tratamento de água (água sanitária, algicidas para piscina,

alvejantes, desinfetantes, desodorizantes, detergentes, esterilizantes, fungicidas, raticidas, repelentes, inseticidas, outros).

- Subassunto2: Armazenamento inadequado

Situações que envolvem o armazenamento e distribuição de saneantes em ambientes sujos, insalubres, sem refrigeração, sem iluminação – relacionado principalmente com distribuidoras e atacadistas saneantes. A classificação poderá ser Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Clandestinidade

Produtos saneantes vendidos de forma clandestina, sem autorização da ANVISA ou cargas roubadas sendo vendida. Utiliza-se este assunto somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Embalagem/Rótulo

Situações que envolvam erro ou fornecimento incompleto ou inadequado de informações na embalagem ou nos rótulos de saneantes. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Fabricação caseira

Situações que envolvam a fabricação caseira/doméstica de saneantes e produtos de limpeza, dentre outros. Caso o cidadão deixe claro no registro que o produto tem fabricação caseira e que, além disso, relate a venda do produto, a manifestação deverá ser desmembrada e tipificada em fabricação caseira e clandestinidade. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Importação/Exportação

Situações que envolvam a Importação/Exportação de saneantes de forma irregular, sem autorização da ANVISA/MS. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora

- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Irregularidades na comercialização

Situações referentes à comercialização/ venda de saneantes irregulares, ou que estejam vencidos, ou que tenham sido suspensos pela vigilância sanitária. Utiliza-se este assunto somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Irregularidades na produção (Sem BPF, Sem AFE, sem AE)

Situações que envolvam o alvará de licença sanitária para fabricar saneantes. BPF = Boas práticas de Fabricação; AFE = autorização de funcionamento e AE = Autorização Especial de Funcionamento. Relativo à indústria/Fabricante. Utiliza-se este assunto somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Não especificado

- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Irregularidades no transporte

Situações que envolvam o transporte inadequado de saneantes, principalmente sem acondicionamento frio ou que produtos estejam sendo transportados com animais, alimentos, bebidas e outros. A transportadora também não tem licença ou autorização de funcionamento. Utiliza-se este assunto somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Outros

Situações que não possam ser classificadas em nenhuma das demais opções disponíveis para tipificação de saneantes.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Produto sem registro ou notificação

Venda irregular de saneantes sem registro ou notificação na ANVISA. Utiliza-se este assunto somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Queixas técnicas

Situações que envolvam alterações físicas e químicas do produto saneante. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Reações adversas

Situações em que pessoas sofram lesões ou danos à saúde após uso ou exposição a saneantes. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora

- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de transporte

- Subassunto2: Uso inadequado

Situações que envolvam o uso inadequado dos saneantes, inseticidas e produtos de limpeza. Situações em que pessoas sofram lesões ou danos à saúde após uso ou exposição a saneantes. A classificação poderá ser Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Atacadista/Distribuidora
- Subassunto3: Comércio varejista
- Subassunto3: Depósito
- Subassunto3: Importadora/Exportadora
- Subassunto3: Indústria/Fabricante
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Serviços de transporte

SUBASSUNTO 1: Sangue, hemoderivados, tecidos e órgãos

Situações relativas ao funcionamento de hemocentros, bancos de cordão umbilical, placenta humana, medula óssea e outros.

- Subassunto2: Armazenamento inadequado

Situações que envolvam serviços de sangue e que não estejam armazenando de acordo com as normas estabelecidas. A classificação poderá ser Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Banco de células e cordão umbilical
- Subassunto3: Banco de leite
- Subassunto3: Banco de medula óssea
- Subassunto3: Banco de olhos
- Subassunto3: Bancos de sangue - Hemocentro
- Subassunto3: Banco de sêmen

- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros

- Subassunto2: Desvio/Comercialização

Situações que envolvam o comércio ou roubo ou desvio de sangue, tecidos ou órgãos do corpo humano. A classificação será sempre Denúncia.

- Subassunto3: Banco de células e cordão umbilical
- Subassunto3: Banco de leite
- Subassunto3: Banco de medula óssea
- Subassunto3: Banco de olhos
- Subassunto3: Bancos de sangue - Hemocentro
- Subassunto3: Banco de sêmen
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros

- Subassunto2: Outros

Situações que não possam ser classificadas em nenhuma das demais opções disponíveis para tipificação de Sangue, Hemoderivados, Tecidos e órgãos.

- Subassunto3: Banco de células e cordão umbilical
- Subassunto3: Banco de leite
- Subassunto3: Banco de medula óssea
- Subassunto3: Banco de olhos
- Subassunto3: Bancos de sangue - Hemocentro
- Subassunto3: Banco de sêmen
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros

- Subassunto2: Queixas técnicas

Alterações físicas e químicas que possam causar danos ao paciente. Ainda não foi introduzido no paciente. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Banco de células e cordão umbilical

- Subassunto3: Banco de leite
- Subassunto3: Banco de medula óssea
- Subassunto3: Banco de olhos
- Subassunto3: Bancos de sangue - Hemocentro
- Subassunto3: Banco de sêmen
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros

- Subassunto2: Reações adversas

Situações que relatem eventos adversos posteriores a transplantes, implantes ou transfusões. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Banco de células e cordão umbilical
- Subassunto3: Banco de leite
- Subassunto3: Banco de medula óssea
- Subassunto3: Banco de olhos
- Subassunto3: Bancos de sangue - Hemocentro
- Subassunto3: Banco de sêmen
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros

SUBASSUNTO 1: Saúde ocupacional/saúde do trabalhador

Situações que envolvam a saúde do trabalhador, apenas nos aspectos das condições de trabalho.

- Subassunto2: Ausência de equipamentos de proteção individual (EPI)

Falta de equipamentos para se proteger, como luvas, máscaras, óculos, entre outros. A classificação será apenas Denúncia.

- Subassunto2: Irregularidades nas condições de trabalho

Situações que envolvam as condições insalubres de trabalho, em ambientes inadequados. Situações em que pessoas sofram lesões ou danos à saúde após uso ou exposição a saneantes. A classificação só poderá ser Denúncia.

- Subassunto2: Não especificado

- Subassunto2: Outros

SUBASSUNTO 1: Serviços de interesse à saúde

Situações que envolvam as condições, o funcionamento e a qualidades dos serviços ofertados por serviços de interesse à saúde como salões de beleza, Clínicas de estética e beleza etc.

- Subassunto2: Condições inadequadas

Situações que envolvam ambiente sujo, sem higiene, ambiente insalubre, com insetos, ratos ou outras situações que possam causar doenças. A classificação poderá ser Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Academia de ginástica
- Subassunto3: Cemitérios
- Subassunto3: Clínicas de estética e beleza
- Subassunto3: Creches
- Subassunto3: Ervanarias
- Subassunto3: Estabelecimento de ensino
- Subassunto3: Estações ferroviárias
- Subassunto3: Estações rodoviárias
- Subassunto3: Funerárias
- Subassunto3: Laboratório ótico
- Subassunto3: Motéis/Hotéis
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Óticas
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Piscinas públicas e Clubes
- Subassunto3: Salões de beleza/manicure/pedicure

- Subassunto2: Funcionamento irregular

Situações nas quais os serviços não estão de acordo com as normas e/ou não possuem alvará de funcionamento. A classificação será apenas Denúncia.

- Subassunto3: Academia de ginástica

- Subassunto3: Cemitérios
- Subassunto3: Clínicas de estética e beleza
- Subassunto3: Creches
- Subassunto3: Ervanarias
- Subassunto3: Estabelecimento de ensino
- Subassunto3: Estações ferroviárias
- Subassunto3: Estações rodoviárias
- Subassunto3: Funerárias
- Subassunto3: Laboratório ótico
- Subassunto3: Motéis/Hotéis
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Óticas
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Piscinas públicas e Clubes
- Subassunto3: Salões de beleza/manicure/pedicure

SUBASSUNTO 1: Serviço de saúde

Situações que envolvam as condições, o funcionamento e a qualidades dos procedimentos realizados por serviços de saúde, como clínicas de radiodiagnóstico, nefrologia (diálise e hemodiálise), bancos de leite humano, instituições de longa permanência para idosos, clínicas de recuperação psicossocial (comunidades terapêuticas), ambulatórios, clínicas e hospitais, UTIs, entre outros.

- **Subassunto2: Condições inadequadas**

Situações em que o serviço de saúde esteja em condições insalubres, sujas, sem ambiente propício para o atendimento ao paciente. A classificação poderá ser Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Centro de Atenção Psicossocial (CAPS)
- Subassunto3: Centro de reabilitação
- Subassunto3: Clínica médica
- Subassunto3: Clínicas odontológicas
- Subassunto3: Estabelecimentos de assistência à saúde

- Subassunto3: Home care e atendimento domiciliar
- Subassunto3: Hospitais
- Subassunto3: Instituição de longa permanência para idosos/asilos
- Subassunto3: Laboratório de análise clínica
- Subassunto3: LACEN
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Posto de coleta análises clínicas
- Subassunto3: Posto de saúde/UBASF
- Subassunto3: Serviços de acupuntura
- Subassunto3: Serviços de atendimento a urgência e emergência
- Subassunto3: Serviços de atendimento hospitalar
- Subassunto3: Serviços de componentes diagnósticos e terapêuticos
- Subassunto3: Serviços de emissão de radiações ionizantes
- Subassunto3: Serviços de enfermagem
- Subassunto3: Serviços de fisioterapia e terapia ocupacional
- Subassunto3: Serviços de fonoaudiologia
- Subassunto3: Serviços de nutrição
- Subassunto3: Serviços de prótese dentária
- Subassunto3: Serviços de psicologia
- Subassunto3: Serviços de quimioterapia
- Subassunto3: Serviços de raio - x
- Subassunto3: Serviços de remoção
- Subassunto3: Serviços de terapia renal substitutiva
- Subassunto3: Serviços de terapias alternativas
- Subassunto3: Serviços de vacinação e imunização humana
- Subassunto3: Serviços dos laboratórios de anatomia
- Subassunto3: Serviços laboratoriais
- Subassunto3: Serviços sociais

- Subassunto2: Funcionamento irregular

Situações que o serviço de saúde esteja funcionando sem alvará sanitário e fora das normas. Utiliza-se este Subassunto para as manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Centro de Atenção Psicossocial (CAPS)
- Subassunto3: Centro de reabilitação
- Subassunto3: Clínica médica
- Subassunto3: Clínicas odontológicas
- Subassunto3: Estabelecimentos de assistência à saúde
- Subassunto3: Home care e atendimento domiciliar
- Subassunto3: Hospitais
- Subassunto3: Instituição de longa permanência para idosos/asilos
- Subassunto3: Laboratório de análise clínica
- Subassunto3: LACEN
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Posto de coleta análises clínicas
- Subassunto3: Posto de saúde/UBASF
- Subassunto3: Serviços de acupuntura
- Subassunto3: Serviços de atendimento a urgência e emergência
- Subassunto3: Serviços de atendimento hospitalar
- Subassunto3: Serviços de componentes diagnósticos e terapêuticos
- Subassunto3: Serviços de emissão de radiações ionizantes
- Subassunto3: Serviços de enfermagem
- Subassunto3: Serviços de fisioterapia e terapia ocupacional
- Subassunto3: Serviços de fonoaudiologia
- Subassunto3: Serviços de nutrição
- Subassunto3: Serviços de prótese dentária

- Subassunto3: Serviços de psicologia
- Subassunto3: Serviços de quimioterapia
- Subassunto3: Serviços de raio - x
- Subassunto3: Serviços de remoção
- Subassunto3: Serviços de terapia renal substitutiva
- Subassunto3: Serviços de terapias alternativas
- Subassunto3: Serviços de vacinação e imunização humana
- Subassunto3: Serviços dos laboratórios de anatomia
- Subassunto3: Serviços laboratoriais
- Subassunto3: Serviços sociais

- Subassunto2: Infecção hospitalar

Situações referentes ao controle de infecção em serviços de saúde públicos e privados. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Centro de Atenção Psicossocial (CAPS)
- Subassunto3: Centro de reabilitação
- Subassunto3: Clínica médica
- Subassunto3: Clínicas odontológicas
- Subassunto3: Estabelecimentos de assistência à saúde
- Subassunto3: Home care e atendimento domiciliar
- Subassunto3: Hospitais
- Subassunto3: Instituição de longa permanência para idosos/asilos
- Subassunto3: Laboratório de análise clínica
- Subassunto3: LACEN
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Posto de coleta análises clínicas
- Subassunto3: Posto de saúde/UBASF
- Subassunto3: Serviços de acupuntura
- Subassunto3: Serviços de atendimento a urgência e emergência

- Subassunto3: Serviços de atendimento hospitalar
- Subassunto3: Serviços de componentes diagnósticos e terapêuticos
- Subassunto3: Serviços de emissão de radiações ionizantes
- Subassunto3: Serviços de enfermagem
- Subassunto3: Serviços de fisioterapia e terapia ocupacional
- Subassunto3: Serviços de fonoaudiologia
- Subassunto3: Serviços de nutrição
- Subassunto3: Serviços de prótese dentária
- Subassunto3: Serviços de psicologia
- Subassunto3: Serviços de quimioterapia
- Subassunto3: Serviços de raio - x
- Subassunto3: Serviços de remoção
- Subassunto3: Serviços de terapia renal substitutiva
- Subassunto3: Serviços de terapias alternativas
- Subassunto3: Serviços de vacinação e imunização humana
- Subassunto3: Serviços dos laboratórios de anatomia
- Subassunto3: Serviços laboratoriais
- Subassunto3: Serviços sociais
- Subassunto2: Não especificado
 - Subassunto3: Centro de Atenção Psicossocial (CAPS)
 - Subassunto3: Centro de reabilitação
 - Subassunto3: Clínica médica
 - Subassunto3: Clínicas odontológicas
 - Subassunto3: Estabelecimentos de assistência à saúde
 - Subassunto3: Home care e atendimento domiciliar
 - Subassunto3: Hospitais
 - Subassunto3: Instituição de longa permanência para idosos/asilos
 - Subassunto3: Laboratório de análise clínica
 - Subassunto3: LACEN

- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Posto de coleta análises clínicas
- Subassunto3: Posto de saúde/UBASF
- Subassunto3: Serviços de acupuntura
- Subassunto3: Serviços de atendimento a urgência e emergência
- Subassunto3: Serviços de atendimento hospitalar
- Subassunto3: Serviços de componentes diagnósticos e terapêuticos
- Subassunto3: Serviços de emissão de radiações ionizantes
- Subassunto3: Serviços de enfermagem
- Subassunto3: Serviços de fisioterapia e terapia ocupacional
- Subassunto3: Serviços de fonoaudiologia
- Subassunto3: Serviços de nutrição
- Subassunto3: Serviços de prótese dentária
- Subassunto3: Serviços de psicologia
- Subassunto3: Serviços de quimioterapia
- Subassunto3: Serviços de raio - x
- Subassunto3: Serviços de remoção
- Subassunto3: Serviços de terapia renal substitutiva
- Subassunto3: Serviços de terapias alternativas
- Subassunto3: Serviços de vacinação e imunização humana
- Subassunto3: Serviços dos laboratórios de anatomia
- Subassunto3: Serviços laboratoriais
- Subassunto3: Serviços sociais

- Subassunto2: Outros

Situações que não possam ser classificadas em nenhuma das demais opções disponíveis para tipificação de Serviços de Saúde

- Subassunto3: Centro de Atenção Psicossocial (CAPS)
- Subassunto3: Centro de reabilitação

- Subassunto3: Clínica médica
- Subassunto3: Clínicas odontológicas
- Subassunto3: Estabelecimentos de assistência à saúde
- Subassunto3: Home care e atendimento domiciliar
- Subassunto3: Hospitais
- Subassunto3: Instituição de longa permanência para idosos/asilos
- Subassunto3: Laboratório de análise clínica
- Subassunto3: LACEN
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Posto de coleta análises clínicas
- Subassunto3: Posto de saúde/UBASF
- Subassunto3: Serviços de acupuntura
- Subassunto3: Serviços de atendimento a urgência e emergência
- Subassunto3: Serviços de atendimento hospitalar
- Subassunto3: Serviços de componentes diagnósticos e terapêuticos
- Subassunto3: Serviços de emissão de radiações ionizantes
- Subassunto3: Serviços de enfermagem
- Subassunto3: Serviços de fisioterapia e terapia ocupacional
- Subassunto3: Serviços de fonoaudiologia
- Subassunto3: Serviços de nutrição
- Subassunto3: Serviços de prótese dentária
- Subassunto3: Serviços de psicologia
- Subassunto3: Serviços de quimioterapia
- Subassunto3: Serviços de raio - x
- Subassunto3: Serviços de remoção
- Subassunto3: Serviços de terapia renal substitutiva
- Subassunto3: Serviços de terapias alternativas
- Subassunto3: Serviços de vacinação e imunização humana

- Subassunto3: Serviços dos laboratórios de anatomia
- Subassunto3: Serviços laboratoriais
- Subassunto3: Serviços sociais

- Subassunto2: Problemas na infraestrutura

Situações relativas aos problemas na construção dos serviços de saúde, fora das normas estabelecidas. Utiliza-se este Subassunto somente para as manifestações classificadas como Denúncia.

- Subassunto3: Centro de Atenção Psicossocial (CAPS)
- Subassunto3: Centro de reabilitação
- Subassunto3: Clínica médica
- Subassunto3: Clínicas odontológicas
- Subassunto3: Estabelecimentos de assistência à saúde
- Subassunto3: Home care e atendimento domiciliar
- Subassunto3: Hospitais
- Subassunto3: Instituição de longa permanência para idosos/asilos
- Subassunto3: Laboratório de análise clínica
- Subassunto3: LACEN
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Posto de coleta análises clínicas
- Subassunto3: Posto de saúde/UBASF
- Subassunto3: Serviços de acupuntura
- Subassunto3: Serviços de atendimento a urgência e emergência
- Subassunto3: Serviços de atendimento hospitalar
- Subassunto3: Serviços de componentes diagnósticos e terapêuticos
- Subassunto3: Serviços de emissão de radiações ionizantes
- Subassunto3: Serviços de enfermagem
- Subassunto3: Serviços de fisioterapia e terapia ocupacional

- Subassunto3: Serviços de fonoaudiologia
- Subassunto3: Serviços de nutrição
- Subassunto3: Serviços de prótese dentária
- Subassunto3: Serviços de psicologia
- Subassunto3: Serviços de quimioterapia
- Subassunto3: Serviços de raio - x
- Subassunto3: Serviços de remoção
- Subassunto3: Serviços de terapia renal substitutiva
- Subassunto3: Serviços de terapias alternativas
- Subassunto3: Serviços de vacinação e imunização humana
- Subassunto3: Serviços dos laboratórios de anatomia
- Subassunto3: Serviços laboratoriais
- Subassunto3: Serviços sociais

- Subassunto2: Resíduos de serviços de saúde

Situações que caracterizem descumprimento das normas relativas ao trato e destino adequado de lixo hospitalar. A classificação poderá ser informação ou Denúncia.

- Subassunto3: Centro de Atenção Psicossocial (CAPS)
- Subassunto3: Centro de reabilitação
- Subassunto3: Clínica médica
- Subassunto3: Clínicas odontológicas
- Subassunto3: Estabelecimentos de assistência à saúde
- Subassunto3: Home care e atendimento domiciliar
- Subassunto3: Hospitais
- Subassunto3: Instituição de longa permanência para idosos/asilos
- Subassunto3: Laboratório de análise clínica
- Subassunto3: LACEN
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Posto de coleta análises clínicas
- Subassunto3: Posto de saúde/UBASF

- Subassunto3: Serviços de acupuntura
- Subassunto3: Serviços de atendimento a urgência e emergência
- Subassunto3: Serviços de atendimento hospitalar
- Subassunto3: Serviços de componentes diagnósticos e terapêuticos
- Subassunto3: Serviços de emissão de radiações ionizantes
- Subassunto3: Serviços de enfermagem
- Subassunto3: Serviços de fisioterapia e terapia ocupacional
- Subassunto3: Serviços de fonoaudiologia
- Subassunto3: Serviços de nutrição
- Subassunto3: Serviços de prótese dentária
- Subassunto3: Serviços de psicologia
- Subassunto3: Serviços de quimioterapia
- Subassunto3: Serviços de raio - x
- Subassunto3: Serviços de remoção
- Subassunto3: Serviços de terapia renal substitutiva
- Subassunto3: Serviços de terapias alternativas
- Subassunto3: Serviços de vacinação e imunização humana
- Subassunto3: Serviços dos laboratórios de anatomia
- Subassunto3: Serviços laboratoriais
- Subassunto3: Serviços sociais

- Subassunto2: Responsável técnico

Situações que envolvam o serviço de saúde e que não esteja com seu responsável técnico no local. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Centro de Atenção Psicossocial (CAPS)
- Subassunto3: Centro de reabilitação
- Subassunto3: Clínica médica
- Subassunto3: Clínicas odontológicas
- Subassunto3: Estabelecimentos de assistência à saúde
- Subassunto3: Home care e atendimento domiciliar

- Subassunto3: Hospitais
- Subassunto3: Instituição de longa permanência para idosos/asilos
- Subassunto3: Laboratório de análise clínica
- Subassunto3: LACEN
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Posto de coleta análises clínicas
- Subassunto3: Posto de saúde/UBASF
- Subassunto3: Serviços de acupuntura
- Subassunto3: Serviços de atendimento a urgência e emergência
- Subassunto3: Serviços de atendimento hospitalar
- Subassunto3: Serviços de componentes diagnósticos e terapêuticos
- Subassunto3: Serviços de emissão de radiações ionizantes
- Subassunto3: Serviços de enfermagem
- Subassunto3: Serviços de fisioterapia e terapia ocupacional
- Subassunto3: Serviços de fonoaudiologia
- Subassunto3: Serviços de nutrição
- Subassunto3: Serviços de prótese dentária
- Subassunto3: Serviços de psicologia
- Subassunto3: Serviços de quimioterapia
- Subassunto3: Serviços de raio - x
- Subassunto3: Serviços de remoção
- Subassunto3: Serviços de terapia renal substitutiva
- Subassunto3: Serviços de terapias alternativas
- Subassunto3: Serviços de vacinação e imunização humana
- Subassunto3: Serviços dos laboratórios de anatomia
- Subassunto3: Serviços laboratoriais
- Subassunto3: Serviços sociais

- Subassunto2: Reutilização de produtos inadequados/sem esterilização

Situações em que os serviços de saúde estejam reutilizando de produtos inadequados ou sem esterilização. A classificação será apenas Denúncia.

- Subassunto3: Centro de Atenção Psicossocial (CAPS)
- Subassunto3: Centro de reabilitação
- Subassunto3: Clínica médica
- Subassunto3: Clínicas odontológicas
- Subassunto3: Estabelecimentos de assistência à saúde
- Subassunto3: Home care e atendimento domiciliar
- Subassunto3: Hospitais
- Subassunto3: Instituição de longa permanência para idosos/asilos
- Subassunto3: Laboratório de análise clínica
- Subassunto3: LACEN
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Posto de coleta análises clínicas
- Subassunto3: Posto de saúde/UBASF
- Subassunto3: Serviços de acupuntura
- Subassunto3: Serviços de atendimento a urgência e emergência
- Subassunto3: Serviços de atendimento hospitalar
- Subassunto3: Serviços de componentes diagnósticos e terapêuticos
- Subassunto3: Serviços de emissão de radiações ionizantes
- Subassunto3: Serviços de enfermagem
- Subassunto3: Serviços de fisioterapia e terapia ocupacional
- Subassunto3: Serviços de fonoaudiologia
- Subassunto3: Serviços de nutrição
- Subassunto3: Serviços de prótese dentária
- Subassunto3: Serviços de psicologia
- Subassunto3: Serviços de quimioterapia

- Subassunto3: Serviços de raio - x
- Subassunto3: Serviços de remoção
- Subassunto3: Serviços de terapia renal substitutiva
- Subassunto3: Serviços de terapias alternativas
- Subassunto3: Serviços de vacinação e imunização humana
- Subassunto3: Serviços dos laboratórios de anatomia
- Subassunto3: Serviços laboratoriais
- Subassunto3: Serviços sociais

- Subassunto2: Translados *post mortem*

Situações que caracterizem o traslado de corpos cadavéricos de uma Unidade da Federação para outra ou entre países. A classificação poderá ser informação, Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Centro de Atenção Psicossocial (CAPS)
- Subassunto3: Centro de reabilitação
- Subassunto3: Clínica médica
- Subassunto3: Clínicas odontológicas
- Subassunto3: Estabelecimentos de assistência à saúde
- Subassunto3: Home care e atendimento domiciliar
- Subassunto3: Hospitais
- Subassunto3: Instituição de longa permanência para idosos/asilos
- Subassunto3: Laboratório de análise clínica
- Subassunto3: LACEN
- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Posto de coleta análises clínicas
- Subassunto3: Posto de saúde/UBASF
- Subassunto3: Serviços de acupuntura
- Subassunto3: Serviços de atendimento a urgência e emergência
- Subassunto3: Serviços de atendimento hospitalar

- Subassunto3: Serviços de componentes diagnósticos e terapêuticos
- Subassunto3: Serviços de emissão de radiações ionizantes
- Subassunto3: Serviços de enfermagem
- Subassunto3: Serviços de fisioterapia e terapia ocupacional
- Subassunto3: Serviços de fonoaudiologia
- Subassunto3: Serviços de nutrição
- Subassunto3: Serviços de prótese dentária
- Subassunto3: Serviços de psicologia
- Subassunto3: Serviços de quimioterapia
- Subassunto3: Serviços de raio - x
- Subassunto3: Serviços de remoção
- Subassunto3: Serviços de terapia renal substitutiva
- Subassunto3: Serviços de terapias alternativas
- Subassunto3: Serviços de vacinação e imunização humana
- Subassunto3: Serviços dos laboratórios de anatomia
- Subassunto3: Serviços laboratoriais
- Subassunto3: Serviços sociais

- Subassunto2: Transporte inadequado de pacientes

A classificação poderá ser Reclamação ou Denúncia.

- Subassunto3: Centro de Atenção Psicossocial (CAPS)
- Subassunto3: Centro de reabilitação
- Subassunto3: Clínica médica
- Subassunto3: Clínicas odontológicas
- Subassunto3: Estabelecimentos de assistência à saúde
- Subassunto3: Home care e atendimento domiciliar
- Subassunto3: Hospitais
- Subassunto3: Instituição de longa permanência para idosos/asilos
- Subassunto3: Laboratório de análise clínica
- Subassunto3: LACEN

- Subassunto3: Não especificado
- Subassunto3: Outros
- Subassunto3: Posto de coleta análises clínicas
- Subassunto3: Posto de saúde/UBASF
- Subassunto3: Serviços de acupuntura
- Subassunto3: Serviços de atendimento a urgência e emergência
- Subassunto3: Serviços de atendimento hospitalar
- Subassunto3: Serviços de componentes diagnósticos e terapêuticos
- Subassunto3: Serviços de emissão de radiações ionizantes
- Subassunto3: Serviços de enfermagem
- Subassunto3: Serviços de fisioterapia e terapia ocupacional
- Subassunto3: Serviços de fonoaudiologia
- Subassunto3: Serviços de nutrição
- Subassunto3: Serviços de prótese dentária
- Subassunto3: Serviços de psicologia
- Subassunto3: Serviços de quimioterapia
- Subassunto3: Serviços de raio - x
- Subassunto3: Serviços de remoção
- Subassunto3: Serviços de terapia renal substitutiva
- Subassunto3: Serviços de terapias alternativas
- Subassunto3: Serviços de vacinação e imunização humana
- Subassunto3: Serviços dos laboratórios de anatomia
- Subassunto3: Serviços laboratoriais
- Subassunto3: Serviços sociais

REFERÊNCIAS

www.saude.gov.br

<http://sigtap.datasus.gov.br/tabela-unificada/app/sec/inicio.jsp>

www.anvisa.gov.br

<http://decs.bvs.br/>

- BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 3.916, de 30 de outubro de 1998**. Aprovar a Política Nacional de Medicamentos. 1998. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/1998/prt3916_30_10_1998.html>. Acesso em: 16 jul. 2018.

- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Ciência Tecnologia e Insumos Estratégicos. Departamento de Assistência Farmacêutica e Insumos Estratégicos. **Relação Nacional de Medicamentos Essenciais: Rename** 2018. Brasília, 2018. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/medicamentos_Rename.pdf>. Acesso em: 25 jan. 2018.