

Órgãos/Entidades Participantes:

Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS

Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA

Disque Saúde

Fundação Nacional de Saúde - FUNASA

Fundação Oswaldo Cruz - FIOCRUZ

Hospital Criança Conceição - HCC/GHC

Hospital Cristo Redentor - HCR/GHC

Hospital dos Servidores do Estado - HSE

Hospital Fêmina - HF/GHC

Hospital Geral de Bonsucesso - HGB

Hospital Nossa Sra. Conceição - HNSC/GHC

Instituto Fernandes Figueira - IFF/FIOCRUZ

Instituto Nacional de Câncer - INCA

Instituto Nacional de Cardiologia de Laranjeiras - INCL

Instituto Nacional de Traumatologia-Ortopedia - INTO

Serviço de Atendimento ao Cidadão - SACSUS

Coordenação:

Subsecretaria de Assuntos Administrativos - SAA

Coordenação-Geral de Modernização e

Desenvolvimento Institucional - CGMDI/SAA

Site: www.saude.gov.br (item gestor da saúde)

E-mail: ctpp@saude.gov.br

Fone: (61) 315-2568



MINISTÉRIO DA SAÚDE

Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão



**COMITÊ TÉCNICO
DO PROJETO PADRÕES DE
QUALIDADE DO ATENDIMENTO
AO CIDADÃO - CTPP**

Brasília – DF
2003

Apresentação

O Comitê Técnico do Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão - CTPP foi instituído no Ministério da Saúde - MS, pela Portaria n.º 175, de 23 de outubro de 2001.

Finalidade do Comitê

Operacionalizar o Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão nos órgãos e entidades do MS, fornecendo apoio técnico necessário para a implementação e divulgação dos Padrões de Qualidade.

O que são Padrões de Qualidade do Atendimento?

Os padrões de qualidade do atendimento são compromissos públicos assumidos pela organização para com o cidadão.

Esses compromissos precisam ser concretos, realistas e de fácil compreensão sobre as características do atendimento que o cidadão deverá receber dos órgãos e entidades, não devendo gerar expectativas que não possam, de fato, ser atendidas.

Por meio dos Padrões, a organização comunica e divulga amplamente aos usuários os compromissos que passa a assumir.

Curso Padrões de Qualidade do Atendimento

O CTPP elaborou um projeto de treinamento com o objetivo de atualizar e capacitar os profissionais que atuam no atendimento direto aos usuários/clientes das organizações públicas do Setor Saúde.

Legislação

O Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão integra parte das ações que vêm sendo desenvolvidas pelo Programa da Qualidade do Serviço Público.

Esse Projeto foi regulamentado pelo Decreto n.º 3.507, de 13 de junho de 2000, com a finalidade de assegurar a implementação, a divulgação e a avaliação dos padrões mínimos de qualidade no atendimento prestado pelo Setor Público.

No artigo 3.º do Dec. N.º 3.507/00, pode-se verificar os padrões de qualidade, conforme a seguir:

Artigo 3º -

Os Órgãos e as Entidades Públicas Federais deverão estabelecer padrões de qualidade sobre:

- I- Atenção, o respeito e a cortesia no tratamento a ser dispensado aos usuários;
- II- As prioridades a serem consideradas no atendimento;
- III- O tempo de espera para o atendimento;
- IV- Os prazos para o cumprimento dos serviços;
- V- Os mecanismos de comunicação com os usuários;
- VI- Os procedimentos para atender a reclamações;
- VII- As formas de identificação dos servidores;
- VIII- O sistema de sinalização visual;
- IX- As condições de limpeza e conforto de suas dependências.