

MINISTÉRIO DA SAÚDE



**PADRÕES DE  
QUALIDADE DO  
ATENDIMENTO  
AO CIDADÃO**

*MANUAL TÉCNICO PARA  
IMPLANTAÇÃO DOS PADRÕES DE QUALIDADE  
DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO*

Série A. Normas e Manuais Técnicos

1ª Edição

Brasília - DF  
2002

© 2002. Ministério da Saúde.

É permitida a reprodução total ou parcial desta obra, desde que citada a fonte.

Série A. Normas e Manuais Técnicos

Tiragem: 200 exemplares

Distribuição e informações

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Secretaria Executiva

Subsecretaria de Assuntos Administrativos

Coordenação-Geral de Modernização e Desenvolvimento Institucional

Esplanada dos Ministérios, bloco G, edifício anexo, ala A, 3.º andar, sala 356

CEP 70058-900, Brasília - DF

Tel.: (61) 315 2568

Fax: (61) 315 2518

*E-mail:* ctp@saude.gov.br

Capa: Olavo Solera

Formatação: Dalila Lucinda

Impresso no Brasil / *Printed in Brazil*

Catálogo na fonte - Editora MS

FICHA CATALOGráfICA

Brasil. Ministério da Saúde.

Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão: manual técnico para implantação dos padrões de qualidade do atendimento ao cidadão / Ministério da Saúde. - 1. ed. - Brasília: Ministério da Saúde, 2002.

36 p. - (Série A. Normas e Manuais Técnicos)

ISBN 85-334-0521-9

1. Satisfação dos consumidores de serviços de saúde. 2. Gestão da qualidade total. I. Brasil. Ministério da Saúde. II. Título. III. Série.

NLM W 85

EDITORA MS

Documentação e Informação

SIA Trecho 4, Lotes 540/610

CEP: 71200-040, Brasília - DF

Fones: (61) 233 1774/2020 Fax: (61) 233 9558

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

## SUMÁRIO

I. Apresentação .....	5
II. Por que estabelecer padrões? .....	7
III. Regulamentação dos padrões de qualidade do atendimento.....	9
IV. A participação do cidadão .....	11
V. Roteiro para estabelecer os padrões de qualidade .....	13
VI. Exemplos de padrões de qualidade do atendimento ao cidadão.....	17
VII. Órgãos e entidades do Ministério da Saúde que integram o Comitê Técnico do Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento..	23
ANEXOS.....	25
Decreto nº 3.507, de 13 de junho de 2000.....	25
Portaria nº 175, de 23 de outubro de 2001.....	29
Portaria nº 100, de 8 de abril de 2002.....	33



## I - APRESENTAÇÃO

Os Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão surgiram com a finalidade de promover a melhoria da qualidade do atendimento prestado pelos órgãos/entidades do Serviço Público Federal e satisfazer as necessidades e desejos dos usuários.

São compromissos públicos assumidos pela organização para com o cidadão e descrevem, de maneira objetiva e clara, as características do atendimento que deverá ser prestado pela organização ao seu usuário. Os Padrões devem especificar o nível de qualidade de um determinado serviço a ser oferecido, como e em que condições.

A organização deve estabelecer os padrões de qualidade de maneira realista e adequada a sua especificidade. Com a sua implementação e divulgação, os cidadãos saberão o que podem e devem buscar nas organizações públicas.

Os Padrões de Qualidade foram estabelecidos pelo Decreto nº 3.507, de 13 de junho de 2000, que definiu as diretrizes normativas para os referidos padrões de atendimento prestado pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, direta, indireta e fundacional, que atendem diretamente ao cidadão.

Essas diretrizes estão fundamentadas na política do Programa da Qualidade do Serviço Público – PQSP<sup>1</sup> que, por seu turno, versa sobre a participação do usuário na busca de um melhor atendimento desse Setor.

O decreto veio assegurar a implementação, a divulgação e a avaliação periódica de Padrões de Qualidade do Atendimento nas organizações públicas.

<sup>1</sup> Verificar Programa da Qualidade no Serviço Público – Transformando o Setor Público em benefício do cidadão – Secretaria de Gestão – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

Tendo em vista que os Padrões destinam-se a beneficiar os cidadãos, esses devem ser publicamente divulgados numa descrição objetiva e de fácil compreensão.

Ao assumir tal compromisso, a organização deverá primar pelo bom atendimento, resultado efetivo do cumprimento dos padrões divulgados.

Diversas instituições ligadas ao Ministério da Saúde – algumas com Programas de Gestão pela Qualidade em fase de implementação – instituíram os seus padrões e cumpriram as etapas previstas no Decreto. Para incentivar e divulgar essa importante experiência, o Secretário Executivo instituiu o Comitê Técnico para a operacionalização do Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão – CTPP, no Ministério da Saúde, oficializado por intermédio da Portaria nº 175, de 23 de outubro de 2001.

Este manual é parte integrante do conjunto de metas e ações do CTPP e reflete as iniciativas de várias instituições preocupadas com a melhoria contínua do atendimento ao usuário. Pretende explicitar e fornecer subsídios para a implementação dos Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão, nos Órgãos e Entidades do Sistema Único de Saúde – SUS.

## II - PORQUE ESTABELEECER PADRÕES?

O estabelecimento de padrões implica na definição de ações de controle interno que vão refletir nos processos de trabalho da organização, visando à melhoria no atendimento ao cidadão. Eles são estabelecidos:

- **Para facilitar e ampliar o acesso da população aos serviços públicos** - a organização deve deixar claro qual é a sua missão perante o cidadão, quais serviços tem a oferecer, como será o acesso a esses serviços e de que forma ele será tratado pelos seus profissionais.

- **Para estimular a participação dos cidadãos no monitoramento do setor público** - a organização deve mostrar ao cidadão o quanto é importante a avaliação dos seus serviços. Com isso, ele irá participar ativamente das melhorias que esta deverá fazer para atendê-lo. Ou seja, o setor público deve estimular a participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados, o consultando por meio de pesquisas que devem ter seus resultados publicados. A organização aprende a partir das reclamações e sugestões dos cidadãos.

- **Para promover a melhoria da qualidade do atendimento prestado pelo setor público** - a coleta de informações é importante nesta fase. A organização deve ouvir os envolvidos no atendimento, tanto os cidadãos como os servidores que os atendem. Todos podem contribuir de diversas maneiras na definição dos padrões de atendimento da organização. Sabendo quais as expectativas dos cidadãos com relação aos serviços que recebem, a organização será capaz de buscar melhorias e correções para os problemas que

impedem o seu reconhecimento pelos usuários como uma instituição que se preocupa com o bem-estar deles. É importante, nesta fase, que a organização monitore sistematicamente a sua atuação no cumprimento dos padrões divulgados.



### III - REGULAMENTAÇÃO DOS PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

A eficácia do estabelecimento, implementação e divulgação dos padrões de qualidade estão regulamentadas nas diretrizes normativas constantes do Decreto nº 3.507, de 13 de junho de 2000, da Presidência da República.

Essas diretrizes indicam quais as características que os padrões de qualidade da organização devem apresentar, conforme o artigo 2º do decreto (vide anexo).

- Os padrões devem ser divulgados e observados na prestação dos serviços oferecidos pela organização.
- O usuário deverá saber que todos os serviços utilizados por ele, na organização, tem seu padrão de atendimento pré-estabelecido.
- A organização deverá avaliar periodicamente o seu desempenho de acordo com os padrões de qualidade do atendimento estabelecidos, adequando-os e revisando-os, de forma a acompanhar a evolução da organização na prestação de serviços.
- O padrão deve ser mensurável, permitindo sua avaliação. A mensuração não exige necessariamente que a unidade de medida seja quantitativa.

*Exemplo: se uma organização estabelece que o cidadão será atendido sem existência de fila, a mensuração será apenas a observação da existência ou não da fila, quando do atendimento ao cidadão.*

- Todos os cidadãos/usuários devem entender o conteúdo dos padrões de atendimento. Assim sendo, eles devem ser objetivos, concisos e redigidos de forma simples. O que é isso?

- Os padrões de qualidade do atendimento ao cidadão precisam ser amplamente divulgados pela organização.

Ao formular e estabelecer padrões de qualidade do atendimento, a organização deve considerar outras características, tais como:

- serem direcionados às expectativas dos usuários e abranger as etapas principais do processo de prestação de serviços;
- serem úteis e descrever o que deve ocorrer durante todo o tempo que o cidadão estiver utilizando os serviços;
- serem comparáveis para atestar sua validade, com relação a outras organizações;
- serem em número limitado para facilitar a execução, não devendo guardar correlação uns com os outros;
- refletirem o que se quer controlar e serem de cálculo imediato.

## IV - A PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO

O cidadão tem o direito de receber atendimento público de qualidade e, conforme está na Constituição de 1988, tem direitos civis, como liberdade de expressão, religião e movimentação; direitos sociais, referentes às condições de saúde, educação, trabalho, condições de vida e de assistência em situações de risco social.

Em vista disso, organizações públicas devem estimular a participação efetiva do cidadão na avaliação dos serviços oferecidos, criando meios para que eles possam reclamar quando não estiverem satisfeitos com os serviços prestados e sugerirem melhorias na prestação desses serviços.

A valorização do usuário pela organização inicia quando esta demonstra o quanto a sua opinião é importante.

Por meio da avaliação constante dos padrões de atendimento estabelecidos, a organização saberá se os usuários estão satisfeitos ou não com o atendimento recebido.

A participação do cidadão pode ser estimulada pela implantação de canais de comunicação, para que ele possa se manifestar quando os padrões não forem cumpridos. Como exemplo prático, temos a criação das ouvidorias, em que o cidadão, com seus direitos ao atendimento assegurados, pode exercer plenamente sua cidadania, através de suas reivindicações, que deverão ser acolhidas e atendidas.

Cada organização deve monitorar sistematicamente o seu desempenho em relação aos Padrões, que podem incluir procedimentos diversos, tais como:

- avaliação estatística de índice de desempenho da organização, como atividade integrante dos procedimentos operacionais usuais;
- utilização de usuários simulados;
- utilização de usuários voluntários;
- colocação de caixas de sugestões próximas aos locais de atendimento;
- envio de questionário a todas as pessoas que utilizaram os serviços da organização durante um determinado tempo, para obter informações a respeito de aspectos específicos do serviço;
- manutenção de um banco de sugestões e comentários dos usuários.

Fazendo isso, a organização está estimulando o controle social e demonstrando transparência na avaliação dos seus serviços pela sociedade.

## V - ROTEIRO PARA ESTABELEECER OS PADRÕES DE QUALIDADE

O processo de desenvolvimento na implantação de Padrões de Qualidade requer, por parte dos gestores organizacionais, a formação de uma cultura de participação, de cooperação e de co-responsabilidade, ou seja, é necessário haver na organização bom nível de relações entre funcionários e chefias e entre os próprios colegas. Havendo bom clima organizacional, a instituição poderá conseguir melhores resultados na qualidade de sua gestão e oferecer o atendimento que o cidadão espera receber.

O estabelecimento de padrões é peculiar a cada organização. Apresentam-se abaixo sugestões para o estabelecimento de Padrões.

a) Sensibilizar e buscar o comprometimento da alta administração no que diz respeito à aprovação e alocação de recursos necessários ao desenvolvimento do projeto.

b) A liderança da organização precisa incluir o projeto entre suas ações prioritárias e indicar o responsável pela condução da implantação dos Padrões na sua unidade. O responsável pela execução do Projeto deve ter acesso fácil à chefia e aos servidores, bem como conhecer as práticas de atendimento prestadas pela organização.

c) Criar grupo de trabalho ou equipe para elaborar e executar o projeto, de acordo com as diretrizes constantes no Decreto nº 3.507, de 13 de junho de 2000.

d) Elaborar Plano de Ação - estabelecimento de cronograma para a definição e divulgação dos Padrões.

e) Levantar as informações disponíveis que poderão trazer subsídios importantes para a formulação dos Padrões nos diversos serviços da organização.

f) Procurar conhecer as experiências de outras organizações que já venham implementando Padrões de Qualidade do Atendimento ou do CTPP.

g) Definir indicadores de qualidade do atendimento - uma atividade preparatória para esta fase é estabelecer, em termos qualitativos, quais são os compromissos com o cidadão/usuário que a organização almeja assumir para aprimorar o atendimento (os compromissos de ordem geral estão apresentados no decreto). A partir dos compromissos, são, então, formulados indicadores mensuráveis, que permitam monitorar a atuação da organização. Exemplos:

- tempo de espera para atendimento;
- tempo para recebimento de resultados de exames.

h) Elaborar proposta de Padrões e submetê-la à apreciação dos serviços envolvidos e da alta administração;

i) Revisar os Padrões a partir das críticas e sugestões e elaborar a sua forma final.

j) Comunicar os Padrões a todos os funcionários, tendo em vista que eles devem conhecer o que se espera deles e estar preparados para esclarecer quaisquer dúvidas a respeito dos Padrões.

K) Implantação do Projeto - sensibilização dos servidores que trabalham **diretamente** com o atendimento, de acordo com os padrões estabelecidos:

- profissionais de primeiro contato (telefonistas, operadores de *telemarketing*, seguranças, recepcionistas, marcação de consultas, de atendimento em consulta médica, atendimento ambulatorial e de internação, atendimento de rotina e de emergência, procedimentos clínicos e cirúrgicos, atendimento em informação, exames laboratoriais, distribuição de medicamentos e encaminhamento das áreas de direção e administração das organizações e outros.

l) Capacitação dos servidores na área de atendimento - o profissional, ao ser capacitado pela organização, se sentirá valorizado e respeitado como pessoa e profissional, melhorando a capacidade de atender com eficácia, eficiência e qualidade. Um padrão de qualidade do atendimento só terá valor real para a organização e para o usuário se estiver alinhado à prática de atendimento dos servidores que trabalham na área.

m) Divulgar os Padrões definidos, utilizando diversos procedimentos:

1. disponibilizar folhetos, cartazes e *banners* sobre os Padrões, na organização e em outras áreas consideradas adequadas;
2. publicar artigos em jornais e revistas;
3. divulgar em emissoras de rádio e televisão;
4. incluir uma cópia dos Padrões em documentos da organização;
5. colocar cartazes com o conjunto dos Padrões nas áreas de recepção e espera da organização e em áreas públicas estratégicas;
6. enviar cópia dos Padrões para associações e grupos representativos locais;

7. divulgar na Internet e/ou Intranet.

n) Avaliação dos Resultados com referência à avaliação dos resultados, após a divulgação dos padrões de qualidade, a organização deve avaliar sistematicamente o seu desempenho em relação aos Padrões, levando em consideração o que consta dos artigos 4º e 5º do Decreto nº 3.507, de 13 de junho de 2000. Essa avaliação deve ser feita no mínimo uma vez ao ano, assim como a divulgação dos seus resultados.

É direito da sociedade saber como está o desempenho da organização com relação aos Padrões. Os resultados obtidos na avaliação devem ser publicados de forma clara e objetiva para que sejam compreendidos por todos os usuários.

A partir da avaliação dos resultados, a organização deverá planejar as ações corretivas, caso os padrões de atendimento não estejam sendo cumpridos. Nesse caso, também, os cidadãos deverão ser informados sobre as mudanças decorrentes da monitoração do desempenho frente aos Padrões.

Os padrões de atendimento não são imutáveis. Devem ser revistos regularmente, atualizados ou substituídos.

Para que os cidadãos se certifiquem de que os Padrões estão atualizados, deve ser indicada a data de sua definição.



## VI - EXEMPLOS DE PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Exemplos de Padrões de Qualidade do Atendimento prestado ao cidadão na área da Saúde, já definidos e implantados por hospitais, agências e instituições que lidam diretamente com o cidadão.

Os modelos de Padrões, apresentados, estão relacionados em conformidade com Decreto nº 3.507.

Inciso I - Atenção, respeito e cortesia no tratamento aos usuários: todo usuário tem direito a ser atendido com atenção, respeito e cortesia.

1. Nosso cliente é atendido com atenção, respeito e cortesia.
2. Nossa equipe está preparada para atendê-lo com atenção, respeito e cortesia.
3. Aqui você é atendido com atenção, respeito e cortesia.

Inciso II - As prioridades a serem consideradas no atendimento: as organizações devem definir suas prioridades de acordo com sua realidade.

1. Há priorização no atendimento a pacientes com risco de vida, gestantes, idosos, deficientes físicos e mulheres com crianças no colo.
2. Possuímos equipe de atendimento para avaliar os casos prioritários.
3. As prioridades no atendimento são de responsabilidade do médico.
4. As crianças em fase de aleitamento têm prioridade na creche Narizinho.
5. No Laboratório de Análises Clínicas o atendimento é realizado por ordem de chegada.

Inciso III - O tempo de espera para o atendimento: estabelecer limites de tempo para atendimento de seus usuários.

1. O tempo de espera para o primeiro atendimento, no serviço de emergência é de 60 minutos e para atendimento ambulatorial é de 75 minutos.
2. O tempo de espera para atendimento de consulta é de até 4 horas, no turno marcado.
3. Esta recepção está preparada para lhe atender em até 15 minutos, com tempos de espera específicos para cada área.
4. O tempo de espera depende do meio utilizado para contato: através do Disque ANS, imediato; nos Núcleos, imediato; via *e-mail*, em até um dia.

Inciso IV - Os prazos para cumprimento dos serviços: estabelecer prazos para prestação de serviços compatíveis com os recursos existentes na organização.

1. Os resultados dos exames solicitados na emergência são fornecidos durante o atendimento; resultados dos exames gerais são fornecidos nos seguintes prazos: imagens gerais, um dia; especializados, sete dias; tomografias, sete dias. Análises clínicas: hematologia, dois dias; bioquímica, um dia; imunologia, três dias e bacteriologia, cinco dias.
2. Resultados dos laudos médicos e exames complementares estarão em seu prontuário em até 15 dias após a realização, salvo em casos de urgência.
3. Os resultados de seus exames sairão em 15 dias a partir da realização.
4. As denúncias são apuradas e os resultados apresentados em até 120 dias. Todo usuário do

SUS que responde a carta do Ministério da Saúde é informado sobre as providências adotadas em até 20 dias.

Inciso V - Os mecanismos de comunicação com os usuários: tornar disponível ao usuário mecanismos de comunicação, tais como: ouvidoria, caixa de sugestões, painel eletrônico, pesquisas, dentre outros.

1. A Coordenação de Assistência ao Servidor dispõe de caixas de sugestões, localizadas em áreas de fácil acesso aos seus usuários.
2. Dispomos de caixas de sugestão na cor azul, distribuídas em frente aos elevadores, na recepção do prédio principal, na ouvidoria e na entrada de andares do ambulatório.
3. Fale com a gente. Use as nossas caixas de comunicação, localizadas nas áreas de circulação dos nossos hospitais.
4. Qualquer cidadão pode nos contactar pelos seguintes meios: central de atendimento telefônico, formulários disponíveis na Internet, *e-mail* e correspondências.
5. Para entrar em contato conosco, utilize os seguintes mecanismos de comunicação:  
Meio eletrônico:  
[www.ans.gov.brconsulta\\_reclama.asp](http://www.ans.gov.brconsulta_reclama.asp)  
Telefone:  
08007019656 ou nos Núcleos Regionais.

Inciso VI - Os procedimentos para atender às reclamações: instalar serviço de ouvidoria que possibilite ao usuário acompanhar sua reclamação.

1. Respondemos suas reclamações, sugestões e informações em até sete dias: via telefone, carta, *e-mail* ou pessoalmente.

2. A ouvidoria tem cinco profissionais treinados para atendimento ao cidadão.
3. Suas críticas, reclamações e sugestões são bem vindas e serão respondidas em até 10 dias úteis. Dê-nos sua opinião, ela será muito importante para nós.
4. A resposta a sua crítica, elogio ou sugestão será fixada em até 15 dias, nos quadros de avisos ou encaminhada por carta.
5. Dispomos de fluxo de informações e prazos para apresentação de resultados pelos gestores do SUS, no âmbito dos estados e municípios.
6. Sua consulta ou reclamação será respondida, conforme a natureza da demanda, em até 120 dias.

Inciso VII - As formas de identificação dos servidores: os funcionários da organização devem portar identificação por meio de crachá com foto e função.

1. Nossos funcionários são identificados por meio de crachá, com foto e função.
2. Todas as pessoas que trabalham neste Instituto estão identificados por crachás, com nome, foto, setor e unidade onde trabalham.
3. Nossos funcionários são identificados através de crachá com foto, nome e a área onde trabalham, no anverso. O pessoal da área de fiscalização tem descrito, no verso, suas atribuições legais.

Inciso VIII - O sistema de sinalização visual: a organização deve tornar disponível sistema que identifique suas instalações e deve ser de fácil compreensão.

1. Possuímos sistema de identificação por placas e faixas sinalizadoras coloridas afixadas no chão, de fácil acesso e localização.
2. Os setores deste Hospital estão identificados por placas.
3. Todas as áreas dos nossos hospitais estão identificadas por meio de placas e cartazes.
4. As áreas funcionais da ANS são identificadas por sinalizadores colocados nas dependências.
5. Dispomos de sistema de sinalização visual.

Inciso IX - As condições de limpeza e conforto de suas dependências: a organização deve proporcionar condições de conforto, higiene e segurança.

1. As dependências deste Hospital são limpas diariamente; realizamos coleta seletiva de lixo e possuímos serviço de vigilância 24 horas.
2. As instalações são limpas com a supervisão da hotelaria; com refrigeração nos consultórios médicos e bebedouros nos corredores.
3. As nossas dependências são limpas para seu total conforto.
4. A água dos bebedouros encontra-se permanentemente em condições de consumo; nossas instalações são limpas diariamente e o sistema de refrigeração é rigorosamente controlado.
5. Os locais de atendimento ao público possuem refrigeração, são limpos e confortáveis, com acomodações suficientes para atender adequadamente aos usuários.
6. A instituição mantém condições de higiene, bebedouros e ventilação adequados.



## VII - ÓRGÃOS E ENTIDADES DO MINISTÉRIO DA SAÚDE QUE INTEGRAM O COMITÊ TÉCNICO DO PROJETO PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

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 S.A. – HCR/GHC  
Hospital dos Servidores do Estado – HSE  
Hospital Fêmina – HF/GHC  
Hospital Geral de Bonsucesso – HGB  
Hospital Nossa Senhora da Conceição S.A. – 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  
Rede Sarah de Hospitais  
Serviço de Atendimento ao Cidadão – SACSUS

Coordenação  
Subsecretaria de Assuntos Administrativos  
Coordenação-Geral de Modernização e  
Desenvolvimento Institucional

*Site:* [saaintranet/padroes/index.html](http://saaintranet/padroes/index.html)

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





## ANEXOS

**DECRETO Nº 3.507, DE 13 DE JUNHO DE 2000**, publicado no Diário Oficial da União, no dia 14 do mesmo mês.

Dispõe sobre o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos Órgãos e pelas Entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional, e dá outras providências. O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o artigo 84, inciso VI, da Constituição,

DECRETA:

Art. 1º Ficam definidas as diretrizes normativas para o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional, que atendem diretamente aos cidadãos.

Art. 2º Os padrões de qualidade do atendimento a que se refere o artigo anterior deverão ser:

- I – observados na prestação de todo e qualquer serviço aos cidadãos/usuários;
- II - avaliados e revistos periodicamente;
- III - mensuráveis;
- IV - de fácil compreensão; e
- V - divulgados ao público.

Art. 3º Os órgãos e as entidades públicas federais deverão estabelecer padrões de qualidade sobre:

I - a 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; e

IX - as condições de limpeza e conforto de suas dependências.

Art. 4º Fica instituído o Sistema Nacional de Avaliação da Satisfação do Usuário dos Serviços Públicos, a ser implantado sob a coordenação da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

§ 1º Os critérios, as metodologias e os procedimentos a serem utilizados no Sistema serão estabelecidos pela Secretaria de Gestão, no prazo de um ano, a contar da data de publicação deste Decreto.

§ 2º Os órgãos e as entidades públicas federais deverão aferir o grau satisfação dos seus usuários com o atendimento recebido, pelo menos anualmente.

§ 3º As metodologias a serem utilizadas para avaliar a satisfação dos usuários deverão ser homologadas por um comitê de certificação, a ser constituído no âmbito do Sistema.

Art. 5º Os órgãos e as entidades públicas federais deverão divulgar, pelo menos uma vez por ano, os resultados da avaliação de seu desempenho, em

relação aos padrões de qualidade do atendimento fixados.

Art. 6º Os órgãos e as entidades públicas federais deverão implementar os padrões de qualidade do atendimento, de acordo com as diretrizes estabelecidas neste Decreto, no prazo de um ano, a contar da data de sua publicação, bem como divulgar amplamente esses padrões de qualidade junto aos cidadãos/usuários.

Art. 7º À Secretaria de Gestão compete fornecer as orientações para o cumprimento das diretrizes estabelecidas neste Decreto e realizar o controle de seu atendimento.

Art. 8º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 13 de junho de 2000; 179º da Independência e 112º da República

*FERNANDO HENRIQUE CARDOSO*  
*Martus Tavares*

Informações adicionais poderão ser obtidas no endereço:  
<http://qualidade.planejamento.gov.br> ou solicitadas na gerência do Programa da Qualidade no Serviço Público.



## PORTARIA Nº 175, DE 23 DE OUTUBRO DE 2001

O Secretário Executivo do Ministério da Saúde, no uso de suas atribuições legais e considerando o atual esforço do governo para elevar a qualidade e eficiência dos serviços prestados à sociedade, explicitado nas diretrizes, metas e objetivos do Plano Plurianual 2000/2003; considerando o Decreto nº 3.507, de 13 de junho de 2000, que dispõe sobre o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional, e dá outras providências, resolve:

Art. 1º Instituir Comitê Técnico para operacionalização do Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão no Ministério da Saúde, com as seguintes competências:

- I - adequar as diretrizes para a implementação do Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão às especificidades dos órgãos/entidades do MS que trabalham diretamente com o cidadão;
- II - fornecer apoio técnico aos órgãos/entidades do Ministério da Saúde na implementação e divulgação dos Padrões de Qualidade do Atendimento ao cidadão;
- III - incentivar a adoção das melhores práticas de atendimento ao cidadão junto aos órgãos/entidades do MS;
- IV - integrar ao Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão as iniciativas similares existentes no âmbito do Ministério.

Art. 2º O Comitê Técnico será constituído por representantes dos órgãos e entidades do Ministério da Saúde que participam do Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão e terá a seguinte composição:

I - Coordenador:

Líliá Soares Ramos - Coordenação-Geral de Modernização e Desenvolvimento Institucional

II - Coordenador Substituto:

Paulo Ribeiro - Coordenação-Geral de Modernização e Desenvolvimento Institucional

III - Membros:

Antônio Teixeira Coelho Filho - Agência Nacional de Saúde Suplementar

Célio Lopes - Instituto Nacional de Cardiologia de Laranjeiras

Dardania Queiroz de Carvalho - Hospital Fêmina

Ellen Zita Ayer - Disque Saúde

Helena Vieira de Vasconcellos - Rede Sarah de Hospitais do Aparelho Locomotor

Jair Antônio Pauletto - Hospital Nossa Senhora Conceição

Janice Schneck - Hospital Cristo Redentor

João Marcelo Barreto Silva - Unidade de Acompanhamento de Cartas

João Luiz Quental - Fundação Oswaldo Cruz

Juçara Regina Viégas Valverde - Hospital dos Servidores do Estado

Lair Viegas Schonhofen - Hospital Criança Conceição

Luiz Fernando Pereira de Figueiredo - Fundação Nacional de Saúde

Marcelo Rodrigues Pereira - Instituto Fernandes Figueira

Maria Clinete Sampaio Lacativa - Hospital dos Servidores do Estado

Maria de Fátima Teixeira dos Reis - Unidade de Acompanhamento de Cartas

Maria Lúcia Novaes Simões - Fundação Nacional de Saúde

Mario Luiz Pinto Ferreira - Instituto Nacional de Câncer

Roselane Acioli de Medeiros Cunha - Hospital Geral Bonsucesso

Sylvia Gonzalez Queiroz - Instituto Nacional de Traumatologia-Ortopedia

Tereza Cristina Silva Cotta - Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Art. 3º O Comitê Técnico reunir-se-á, ordinariamente, uma vez a cada 30 dias, em data previamente fixada, e extraordinariamente por convocação de seu coordenador.

Art. 4º Compete aos membros do Comitê Técnico:  
I- assessorar tecnicamente a Coordenação do Comitê em assuntos relativos à implementação do Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão nos órgãos/entidades do Ministério da Saúde;

II - elaborar o plano de ação do Comitê;

III - definir produtos e prazos relativos a atividades do Comitê;

Art. 5º A Coordenação-Geral de Modernização e Desenvolvimento Institucional atuará como secretaria executiva do Comitê, prestando-lhe o apoio técnico e logístico necessário à execução de suas atividades.

Art. 6º Ao Coordenador do Comitê incumbe:

I - coordenar as atividades do Comitê;

II - convocar e presidir reuniões;

III - instruir e propor aos membros, os atos necessários ao acompanhamento e à avaliação das atividades do Comitê.

Art. 7º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 8º Revogam-se as disposições em contrário.

*Barjas Negri*



## PORTARIA Nº 100, DE 8 DE ABRIL DE 2002.

O Secretário Executivo do Ministério da Saúde, no uso de suas atribuições legais, resolve:

Art. 1º Alterar o art. 2º da Portaria nº 175, de 23 de outubro de 2001, que passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 2º O Comitê Técnico de que trata o art. 1º terá a seguinte composição:

I – Coordenador:

- um técnico da Coordenação-Geral de Modernização e Desenvolvimento Institucional da Subsecretaria de Assuntos Administrativos;

II – Coordenador Substituto:

- Coordenador-Geral de Modernização e Desenvolvimento Institucional da Subsecretaria de Assuntos Administrativos;

III – Membros:

- um técnico do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC-SUS);

- um técnico do Disque Saúde;

- um técnico do Hospital dos Servidores do Estado;

- um técnico do Hospital Geral de Bonsucesso;

- um técnico do Instituto Nacional de Cardiologia de Laranjeiras;

- um técnico do Instituto Nacional de Câncer;

- um técnico do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia;

- um técnico da Agência Nacional de Saúde Suplementar;

- um técnico da Agência Nacional de Vigilância Sanitária;

- um técnico da Fundação Oswaldo Cruz;

- um técnico do Instituto Fernandes Figueira da Fundação Oswaldo Cruz;

- um técnico da Fundação Nacional de Saúde;
- um técnico do Hospital Fêmina S/A;
- um técnico do Hospital Nossa Senhora da Conceição S/A;
- um técnico do Hospital Cristo Redentor S/A;
- um técnico do Hospital da Criança Conceição.

§1º A nomeação do Comitê de que trata este artigo (Coordenador, Coordenador Substituto, Membros titulares e substitutos) será feita mediante ato do Subsecretário de Assuntos Administrativos.

§2º O Coordenador, o Coordenador Substituto e membros do Comitê atuarão em seus órgãos e entidades como multiplicadores das ações do Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão, sendo facultado a formação de grupos técnicos-operacionais específicos.

§3º O Regimento Interno do Comitê será aprovado em reunião ordinária ou extraordinária, por cinquenta por cento, mais um, de seus componentes.

§4º Os órgãos e entidades do Ministério poderão indicar técnicos para participarem das reuniões do Comitê, como colaboradores para a implantação do Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão”.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 3º Revogam-se as disposições em contrário.

***Otávio Mercadante***

## REPRESENTANTES DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DO MINISTÉRIO DA SAÚDE QUE PARTICIPARAM DA ELABORAÇÃO DO MANUAL DO PROJETO PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Antônio Teixeira Coelho Filho - ANS  
Conceição Maria S. G. Rodrigues - ANVISA  
Dalila Lucinda Farage Santos - CGMDI/SAA  
Dardania Queiroz de Carvalho - HF/GHC  
Décio Ignácio Angnes - HCR/GHC  
Gilberto Marot - Disque Saúde  
Jair Antonio Pauletto - HNSC/GHC  
Janice Schneck - HNSC/GHC  
João Marcelo Barreto Silva - SACSUS  
Juçara Regina Viegas Valverde - HSE  
Lair Viegas Schonhofen - HCC/GHC  
Lília Soares Ramos - CGMDI/SAA  
Marcelo Rodrigues Pereira - IFF/FIOCRUZ  
Maria Clinete Sampaio Lacativa - HSE  
Maria Selma V. de Barros - FUNASA  
Mário Luiz Pinto Ferreira - INCA  
Monique Zita dos Santos Fazzi - INTO  
Paulo Ribeiro - CGMDI/SAA  
Roselane Acioli de Medeiros Cunha - HGB  
Ruth Maria Araújo Oliveira - ANVISA  
Sylvia Gonzalez Queiroz - INTO  
Tereza Cristina Silva Cotta - ANVISA

Normalização, revisão, editoração, impressão e acabamento  
EDITORA MS  
Coordenação-Geral de Documentação e Informação/SAA/SE  
MINISTÉRIO DA SAÚDE  
SIA, Trecho 4, lotes 540/610 – CEP 71200-040  
Telefone: (61) 233-2020 Fax: (61) 233-9558  
*E-mail:* editora.ms@saude.gov.br  
Brasília-DF, maio de 2002  
OS 0434/2002