

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 Concelção – 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 Laranjeiras – INCL

Instituto Nacional de Traumatologia-Ortopedia – INTO

Serviço de Atendimento ao Cidadão – SACSUS

Coordenação:

Coordenação-Geral de Modernização e

Desenvolvimento Institucional – CGMDI da

Subsecretaria de Assuntos Administrativos

do Ministério da Saúde

E-mail: ctpp@saude.gov.br



 **MINISTÉRIO
DA SAÚDE**

MINISTÉRIO DA SAÚDE



**Comitê Técnico do
Projeto Padrões
de Qualidade do
Atendimento ao
Cidadão – CTPP**

Apresentação

O Comitê Técnico do Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão – CTPP foi instituído no Ministério da Saúde – MS pela Portaria nº 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.

Filosofia de trabalho

- Trabalho em equipe
- Compromisso
- Confiança
- Eficiência/eficácia
- Criatividade
- Renovação

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.

Legislação

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

Esse Projeto foi regulamentado pelo Decreto nº 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 3º do Decreto nº 3.507, pode-se verificar os padrões de qualidade, conforme a seguir:

“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.”