

IOQ – Informações Objetivas da
Qualidade

Nº3

Carta de Serviços ao Usuário



Autoridade
Reguladora
da **Qualidade**
dos Serviços
de Saúde



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE

2022



Governo do Estado do Ceará

Maria Izolda Cela Arruda Coelho
Vice-governadora do Ceará

Secretaria da Saúde do Estado do Ceará

Marcos Antônio Gadelha Maia
Secretário da Saúde

Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde - ARQS

Diana Carmem Almeida Nunes de Oliveira
Diretora Presidente

Elaboração Técnica ARQS

Diana Carmem Almeida Nunes de Oliveira
Diretora

Naara Régia Pinheiro Cavalcante
Diretora

Maria Ludimila Arruda Frota Rocha
Assessora Técnica

Revisão / Normalização

Bianca Soares da Silva

ISSN - 2764-7684

Avenida Almirante Barroso - 600, Praia de Iracema - Fortaleza - Ceará - CEP: 60.060-440

As Informações Objetivas da Qualidade - IOQ's são publicações bimestrais e seus materiais são de responsabilidade dos autores. Permitida a reprodução destas obras, desde que citada a fonte.
Disponíveis em: <https://www.saude.ce.gov.br/download/arqs-publicacoes/>

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Uma boa prática para a eficiência, a qualidade e a transparência dos serviços de saúde

Diana Carmem Almeida Nunes de Oliveira¹
Naara Régia Pinheiro Cavalcante²
Maria Ludimila Arruda Frota Rocha³

INTRODUÇÃO

No Brasil, o movimento de construção da Carta de Serviços emergiu no bojo da reforma burocrática da década de 90. Foi no contexto democrático da publicação da Constituição Cidadã de 1988, notadamente no art. 37, § 3º, que surgiram as iniciativas para promover a modernização do estado, objetivando torná-lo mais eficiente e voltado para o cidadão. Dentre os movimentos mais recentes está a publicação da Lei n. 13.460/17 que estabeleceu no Art. 1º as normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, e no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), a regulamentação incluiu também na sua abrangência, e de maneira subsidiária, os serviços assistenciais de saúde prestados por instituições de natureza privada.

Conceitualmente, a Carta de Serviços é um documento que visa informar à população sobre quais são os serviços prestados pelo Estabelecimento de Saúde (EAS), bem como sobre os meios para acessá-los e/ou obtê-los. Além disso, a Carta de Serviços estabelece o compromisso de observar padrões de qualidade, eficiência e eficácia na execução de suas atividades, perante os usuários e a sociedade em geral. O instrumento avança no fortalecimento da cidadania e da transparência possibilitando que os usuários acompanhem o desempenho institucional dos serviços de saúde no cumprimento dos compromissos assumidos, contribuindo para a ampliação dos níveis de legitimidade e de confiança na prestação dos serviços de saúde.

¹ Farmacêutica. Mestre em Saúde Pública. Diretora Presidente da Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde - ARQS

² Enfermeira. Mestre em Gestão em Saúde. Diretora da Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde - ARQS

³ Enfermeira. Mestre em Gestão e Saúde. Especialista em Acreditação Hospitalar. Especialista em Gestão da Qualidade em Ambientes Hospitalares. Especialista em MBA em Gestão em Saúde e Administração Hospitalar. Especialista em Saúde da Família. Assessora Técnica da Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde - ARQS

Como um documento que visa transparência e considerando que a efetividade de um serviço está diretamente relacionada ao conhecimento de seu público-alvo, a Carta de Serviços ao Usuário deve ser disponibilizada em página ou portal em que o EAS insere suas informações básicas e lista todos os serviços por ela prestados, especificando as etapas, o público-alvo, os locais, horários e formas pelas quais os usuários podem ter acesso aos serviços.

No Ceará, a regulamentação da Carta de Serviços tem como base de legal o Decreto Nº34.697, de 18 de abril de 2022 que estabelece as normas gerais sobre a Carta de Serviços ao Usuário, contemplando as descrições, a atualização, a disponibilização e o monitoramento dos serviços prestados ao usuário pelos órgãos e entidades da administração pública do Poder Executivo do Estado do Ceará. De acordo com o decreto, os serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades serão avaliados sob os seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de ouvidoria sobre os serviços prestados; e
- V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço, a partir da avaliação anterior.

Cabe à Controladoria Geral do Estado (CGE) e aos órgãos integrantes do sistema de controle interno do Poder Executivo estadual zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências necessárias para o seu devido cumprimento.

Por sua vez, e tendo em vista o disposto na lei federal e no decreto estadual acima mencionados, a Lei Nº17.195, 27 de março de 2020 que cria a Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde –ARQS, mantém a consonância do seu ato regulatório quanto a avaliação dos serviços de saúde e a avaliação dos mesmos pelos usuários. Nesse aspecto, a ARQS pautará sua atuação considerando que (Art. 4º):

- I - a qualidade do atendimento é o grau em que os serviços de saúde para o indivíduo e para a população são acessíveis, seguros, eficazes, efetivos e centrados na pessoa;
- II - a segurança do usuário é parte integrante do conceito de qualidade do serviço de saúde;
- III - a capacidade de resposta do serviço ao usuário, compreendido o prazo adequado ao atendimento, é condição essencial para a sua qualidade.

O inciso VII do Art. 6º da Lei Nº17.195, determina que para atender às suas finalidades e aos seus objetivos, compete à ARQS: “dispor sobre a Carta de Serviços ao Cidadão, a ser elaborada pelos serviços de saúde”. Portanto, para a autoridade reguladora ARQS, possuir carta de serviços atualizada e difundida à população através de canais de comunicação oficiais é um requisito de boa prática a ser verificada, e que eleva o padrão de qualidade da assistência prestada pelo EAS.

CONHECENDO A CARTA DE SERVIÇOS

O Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública) elenca princípios que fundamentam a implantação da Carta de Serviços pelos serviços públicos: participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Por sua vez, a Lei nº 13.460/2017 traduz esses princípios indicando que para o adequado atendimento ao usuário a prestação dos serviços públicos devem ter :

- ✓ **Regularidade:** mesmo padrão de qualidade;
- ✓ **Continuidade:** prestação ininterrupta do serviço;
- ✓ **Efetividade:** resultados da prestação para os usuários;
- ✓ **Segurança:** sem riscos para usuários, funcionários e informações;
- ✓ **Atualidade:** compreende a modernidade das técnicas e das instalações;
- ✓ **Generalidade:** sem distinção entre os usuários, respeitadas as exceções previstas em lei;
- ✓ **Transparência:** divulgação de informações claras e precisas em linguagem de fácil compreensão;
- ✓ **Cortesia:** tratamento respeitoso ao usuário atendido.

Nesse contexto, ressalta-se que o texto legal elenca os seguintes direitos básicos dos Usuários:

- ✓ Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços
- ✓ Obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

- ✓ Acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa, constantes de registros ou bancos de dados;
- ✓ Proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei de Acesso à Informação (LAI);
- ✓ Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
- ✓ Obtenção de informações precisas deve ser de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet.

Quanto aos benefícios para os atores envolvidos na implantação da Carta de Serviços, o GesPública destaca:

- ✓ **Para o Cidadão** - Conhecer os serviços e seus respectivos requisitos, antes de procurar a organização. A organização deve evidenciar como pode ser útil ao cidadão e como facilitar a sua vida, indicando a forma que ele será tratado e como emitir sugestões para a melhoria dos serviços ou enviar reclamações;
- ✓ **Para a Organização** - A prática da Carta de Serviços legítima a imagem da organização perante a sociedade e restabelece a confiança e a transparência junto aos cidadãos;
- ✓ **Para a Sociedade** - Maior credibilidade em relação à Administração Pública e maior visibilidade dos serviços públicos.

RECOMENDAÇÕES PARA ELABORAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

O processo de elaboração e implantação da Carta de Serviços pode ser organizado em duas etapas distintas mas devidamente interrelacionadas. A primeira, que trata do planejamento com a definição dos acordos institucionais e a preparação da equipe e a segunda que se refere a elaboração de um plano de ação. Nesse sentido recomenda-se:

- I. Estabelecer Grupo de Trabalho:** Compor grupo de trabalho intersetorial com servidores de diversas áreas, com amplo conhecimento sobre o órgão ou entidade, especialmente quanto aos processos de atendimento ao usuário, com a participação

das constar das seguintes áreas: ouvidoria, planejamento e comunicação, além das áreas técnicas responsáveis pelos serviços público;

II. Realizar alinhamento conceitual e metodológico: Os participantes do processo de elaboração da Carta de Serviços devem se aprofundar no marco legal e conceitual vigente, especialmente no entendimento da Lei nº 13.460/2017, Decreto Estadual nº 34.697/2022, Controle Social, Participação Social, dentre outros;

III. Elaborar Plano de Ação: O Plano de Ação é o documento orientador do processo de construção da Carta de Serviços, levando em consideração todas as ações, tempo e recursos necessários. O documento deve ser validado pelo dirigente máximo do órgão.

A construção da Carta de Serviço ao Usuário é o produto do plano de ação, e deve ter, conforme disposto no decreto Estadual nº 34.697/2022, informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, em especial aos itens relacionados abaixo:

I - o nome do serviço oferecido;

II - a descrição e a finalidade do serviço;

III - a área responsável pela gestão do serviço e a unidade prestadora do serviço;

IV - se o serviço é gratuito, caso não seja informar os valores;

V - os requisitos, público-alvo, documentos e informações necessárias para acessar o serviço;

VI - as principais etapas para processamento do serviço;

VII - os dias e horários de atendimento;

VIII - previsão de prazo máximo para a prestação do serviço;

IX - os locais e o modo de acessar o serviço; e

X - endereço eletrônico de ouvidoria e de acesso à informação direcionando para as respectivas páginas do Ceará Transparente.

Devendo haver o detalhamento dos critérios de atendimento ao público, quando houver, nos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - fornecimento de informações acerca das etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos;

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do atendimento do serviço solicitado e de eventual manifestação; e

VI - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

O plano de ação também deve definir estratégias para:

✓ **Divulgação da Carta de Serviços:** Publicar a Carta de Serviços no Portal Único de Serviços, nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet, a partir de *link* de acesso ao Portal Único de Serviços e nos locais de atendimento, por meio de extração das informações do Portal Único de Serviços.

✓ **Monitoramento:** é fundamental que os EAS monitorem os compromissos firmados na carta de serviços, emitindo informes que possibilitem o acompanhamento do processo e a realização de ajustes que garantam padrões objetivos de qualidade e efetividade.

A Carta de Serviços aos Usuários deve ser mantida atualizada, com revisões realizadas sempre que necessário.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Presidência da República. **Constituição da República federativa do Brasil de 1988**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 25 jun 2021.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. **Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública**. Brasília: GesPública, 2006. 56p. (Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF / Versão 1).

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública. **Carta de Serviços ao Cidadão**. Brasília: MPOG, Seges, 2009. 42 p. : il. (Versão 1/2009).

CEARÁ. **Lei nº 17.195 de 27 de março de 2020**. Dispõe sobre a criação da Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde-ARQS - no âmbito da Secretaria da Saúde do Estado. Fortaleza: Governo do Estado, 2020. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20200327/do20200327p01.pdf#page=3> Acesso em: 25 jun 2021

BRASIL. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. . **Carta de Serviços: uma abordagem centrada no cidadão e na qualidade do atendimento ao público**. uma abordagem centrada no cidadão e na qualidade do atendimento ao público. 2019. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2019/carta-de-servicos-uma-abordagem-centrada-no-cidadao>. Acesso em: 26 jun. 2022.

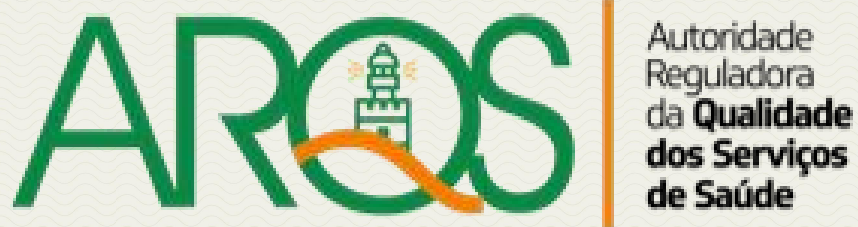
BRASIL. CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Oficina de Simplificação e Carta de Serviços**. Brasília: CGU. 51 slides, color. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/eventos/seminario-regional-de-ouvidoria-nordeste/apresentacoes/oficina-carta-de-servicos-ao-usuario.pdf>. Acesso em: 26 jun. 2022.

BRASIL. **Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017**. Participação, proteção e defesa dos direitos dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF, Diário Oficial da União, 2017.

CEARÁ. **Decreto Estadual Nº 34.697, 18 de abril de 2022**. Dispõe sobre a carta dos serviços prestados ao usuário dos órgãos e entidades da administração pública do poder executivo do estado do ceará, e dá outras providências. Fortaleza: Governo do Estado, 2020.

BRASIL. Governo do Estado de Tocantins. Controladoria Geral do Estado. **Guia Metodológico: carta de serviços ao usuário dos serviços públicos**. Palmas Tocantins: Governo do Estado, 2021. 28 p. Disponível em: <https://central.to.gov.br/download/273671>. Acesso em: 03 jun. 2022.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública. **Carta de Serviços ao Cidadão: Guia Metodológico**. Brasília: MP, SEGEP, 2014. 54 p. (Versão 3/2014). Disponível em: https://bibliotecadigital.economia.gov.br/bitstream/777/596/1/carta_de_servicos_ao_cidadao_-_guia_metodologico.pdf. Acesso em 28 jun 2022.



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE

Av. Almirante Barroso, 600

Praia de Iracema. CEP 60.060-440