

No início deste mês, foram estabelecidos, no INCA, os padrões de qualidade do atendimento ao cidadão. A medida, proposta pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, é um compromisso público assumido pelos órgãos federais de diversas áreas de atuação. No caso de instituições de saúde, os padrões definem as características do atendimento prestado aos doentes. Sabemos que podemos melhorar ainda mais nosso desempenho; afinal sempre se há de avançar. Por isso, o INCA se compromete em divulgar entre seus clientes as condições de higiene de seus hospitais, o tempo de atendimento, e o caminho de como encaminhar sugestões, dúvidas e críticas, entre outros itens.

Sem dúvida, nossos pacientes e acompanhantes ficarão mais seguros de que seus direitos são respeitados e nós, do INCA, estaremos mais confiantes de que o grau de satisfação almejado está cada vez mais próximo do ideal.

Para que prazos e condições de funcionamento sejam cumpridos à risca, é fundamental a colaboração de todos os funcionários. Mais uma vez, conto com todos vocês.

Jacob Kligerman  
Diretor Geral

nº **127** Julho de 2002

## Padrões de atendimento: benefício do usuário

Os Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão, no INCA, entraram em vigor no início do mês de julho. A medida faz parte do Programa de Qualidade no Serviço Público, do Governo Federal, cuja meta é superar até 2003 o índice de 70% de usuários satisfeitos com os serviços públicos.

No INCA, os Padrões foram elaborados pela Assessoria de Gestão da Qualidade, em conjunto com as direções das unidades assistenciais e a Direção Geral do Instituto. Externamente, estas ações são geridas por um Comitê Técnico ligado ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Os nove itens de atendimento estabelecidos, no INCA, incluem o tempo de espera para atendimento (veja o box). No HC III, por exemplo, o tempo previsto para consulta é de até trinta minutos, a partir do horário agendado, enquanto que no HC I e HC II o mesmo é de até duas horas. Já o resultado dos exames está previsto para sair em até cinco dias após a sua realização, no HC I e HC II; em até três dias, no HC III; e em até quinze

dias, no CSTO. Todos os Padrões estão afixados em placas espalhadas pelas unidades assistenciais do Instituto.

Os objetivos da divulgação dos padrões dos serviços prestados são facilitar e ampliar o acesso ao Serviço Público, estimular o monitoramento pelo cidadão do setor público e promover a melhoria da qualidade de atendimento, através de sugestões dos usuários. Para o assistente de Gestão da Qualidade do INCA, Mário Ferreira, as medidas podem gerar alguma inquietação, mas são positivas por levarem o Instituto ao aprimoramento de suas atividades e exercício pleno do seu papel governamental. ■

Baseado nas diretrizes definidas pelo Decreto nº 3.507, de 13 de junho de 2000, para o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento, o INCA definiu nove padrões, de acordo com atual capacidade. Eles se encontram a seguir.

**Padrão 1-** Atenção, respeito e cortesia: O INCA definiu o perfil do paciente do Serviço de Emergência e horário de funcionamento do ambulatório.

**Padrão 2-** Prioridade no atendimento: Estabeleceu-se que é de responsabilidade do corpo médico do Instituto.

**Padrão 3-** Tempo de espera para atendimento: Definiu-se o tempo limite previsto para atendimento ao usuário pela recepção, serviço social, enfermagem e área médica.

**Padrão 4-** Prazo para o cumprimento dos serviços: É indicado o prazo limite para resultado de exames.

**Padrão 5-** Mecanismos de comunicação com o usuário: Canais

de comunicação já disponíveis no INCA ao cliente

**Padrão 6-** Procedimentos para atender às reclamações: O Instituto informa prazo e meio de resposta às indagações do cliente.

**Padrão 7-** Forma de identificação dos servidores: Como localizar funcionários e áreas dos hospitais do INCA.

**Padrão 8-** Sistema de sinalização visual: Informa-se que as áreas dos hospitais do Instituto estão identificadas por meio de placas ou cartazes.

**Padrão 9-** Condições de limpeza e conforto: Condições de uso da água, instalações e refrigeração.

Veja na Seção Informe INCA, na Intranet (página inicial), os Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão do INCA, na íntegra.