



## Lista de Verificação – Avaliação de Serviços Públicos

**Temática:** Regulação do Acesso do SUS

**Serviço avaliado:** Regular o acesso às ofertas ambulatoriais e hospitalares no âmbito do SUS

**Usuário do serviço avaliado:** usuário do SUS (cidadão)

**Produto:** Agendamento dos serviços e ações de saúde regulados

**Responsável pela autoavaliação:** Secretário de Estado de Saúde ou Secretário Municipal de Saúde (para todas as centrais que estiverem sob sua responsabilidade)

**Obs.** Utiliza-se neste documento o termo “serviço de regulação” com o significado de “regulação às ofertas ambulatoriais e hospitalares no âmbito do SUS no que se refere ao gerenciamento e priorização do acesso nos fluxos assistenciais”.

<b>Nome do órgão:</b>	
<b>Município/Estado</b>	
<b>Responsáveis:</b>	
<b>Contato:</b>	
<b>Serviço:</b>	
<b>Responsável pela verificação:</b>	
<b>Responsável pela revisão:</b>	
<b>Data da finalização:</b>	



### Orientação quanto ao tipo de resposta:

Caso o ente possua **apenas 1 (uma)** Central de Regulação Ambulatorial e/ou Hospitalar, as perguntas apenas podem ter como resposta as opções "SIM" ou "NÃO". A opção "EM PARTE" **não** deve ser selecionada e, caso seja, a resposta será considerada como "NÃO" nesta ação de controle.

Caso o ente possua **2 (duas) ou mais** Centrais de Regulação Ambulatorial e/ou Hospitalar, para algumas perguntas há a opção "EM PARTE" como resposta, devendo ser selecionada **apenas quando o caso questionado não for realidade nas práticas de todas as Centrais avaliadas, porém acontece integralmente em pelo menos uma delas.**

Em caso de dúvidas entrar em contato pelo e-mail: [servicos-na-regulacao-da-saude@tcu.gov.br](mailto:servicos-na-regulacao-da-saude@tcu.gov.br)

Item de verificação	Resposta	Referência
<b>Parte 1 – Preparação para cumprimento de norma com <i>vacatio legis</i></b>		
1. A Secretaria de Saúde <b>recebeu alguma orientação</b> para adequar-se ao previsto na Lei 13.460/2017?	( ) Sim ( ) Não	Lei 13.460/2017, art. 1º, §1º
2. A Secretaria de Saúde <b>realizou algum estudo</b> para avaliar os impactos da Lei 13.460/2017 em seus processos e entregas?	( ) Sim ( ) Não	Lei 13.460/2017, art. 1º, §1º
<b>Parte 2 – Requisitos para o serviço de regulação</b>		
<b>Descrição do serviço público</b>		
3. Há descrição* sobre <b>o que é o serviço</b> de regulação ambulatorial ou hospitalar?  <i>(*Descrições podem estar contidas em protocolos, manuais, procedimentos ou outros, em meio físico ou digital)</i>	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, §2º, I
4. Há <b>lista dos procedimentos de média e/ou alta complexidade</b> (consultas, exames, cirurgias, entre outros) cujo o acesso esteja sob a gestão da (s) Central (ais) de Regulação?	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Volume 6 da Série Pactos pela Saúde: Diretrizes para a Implantação de Complexos Reguladores, p. 16, ação 4



<p>5. Há <b>lista de estabelecimentos de saúde</b> que executam cada procedimento de média e/ou alta complexidade cujo o acesso esteja sob a gestão da (s) Central (ais) de Regulação?</p>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	<p>Volume 6 da Série Pactos pela Saúde: Diretrizes para a Implantação de Complexos Reguladores, p. 16, ação 5</p>
<p>6. Há descrição* das <b>principais etapas</b> previstas no fluxo de atendimento das demandas recebidas pela (s) Central (ais) de Regulação?</p> <p>(*Descrições podem estar contidas em protocolos, manuais, procedimentos ou outros, em meio físico ou digital)</p>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	<p>Lei 13.460/2017, art. 7º, §2º, III</p>
<p>6.1. Há descrição* da etapa de <b>solicitação</b> do agendamento dos serviços e ações de saúde regulados?</p> <p>(*Descrições podem estar contidas em protocolos, manuais, procedimentos ou outros, em meio físico ou digital)</p>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	<p>Lei 13.460/2017, art. 7º, §2º, III</p>
<p>6.2. Há descrição* da etapa de <b>acompanhamento da solicitação</b> do agendamento dos serviços e ações de saúde regulados?</p> <p>(*Descrições podem estar contidas em protocolos, manuais, procedimentos ou outros, em meio físico ou digital)</p>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	<p>Lei 13.460/2017, art. 7º, §2º, III</p>
<p>6.3. Há descrição* da etapa de <b>alteração de classificação de risco</b> do usuário em espera, quando necessário?</p> <p>(*Descrições podem estar contidas em protocolos, manuais, procedimentos ou outros, em meio físico ou digital)</p>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	<p>Lei 13.460/2017, art. 7º, §2º, III</p>
<p>6.3.1. Esta descrição* prevê como se dará a <b>comunicação</b> nestes casos de alteração de classificação de risco do usuário em espera?</p>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	<p>Lei 13.460/2017, art. 7º, §3º, III</p>
<p>6.4. Há descrição* da etapa de <b>comunicação do agendamento realizado</b>?</p> <p>(*Descrições podem estar contidas em protocolos, manuais, procedimentos ou outros, em meio físico ou digital)</p>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	<p>Lei 13.460/2017, art. 7º, §2º, III</p>



<p>6.5. Há descrição* da etapa de <b><u>cancelamento de usuário em espera</u></b>, quando necessário?</p> <p><i>(*Descrições podem estar contidas em protocolos, manuais, procedimentos ou outros, em meio físico ou digital)</i></p>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, §2º, III
<p>6.5.1. Esta descrição* prevê como se dará a <b><u>comunicação</u></b> nestes casos de cancelamento da solicitação de agendamento?</p>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, §3º, III
<p>6.6. Há descrição* da etapa de <b><u>devolução da solicitação de usuário em espera</u></b>, quando necessário?</p> <p><i>(*Descrições podem estar contidas em protocolos, manuais, procedimentos ou outros, em meio físico ou digital)</i></p>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, §2º, III
<p>6.6.1. Esta descrição* prevê como se dará a <b><u>comunicação</u></b> nestes casos de devolução da solicitação de agendamento?</p>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, §3º, III
<p>6.7. Há descrição* da etapa de <b><u>exclusão de usuário em espera</u></b>, quando necessário?</p> <p><i>(*Descrições podem estar contidas em protocolos, manuais, procedimentos ou outros, em meio físico ou digital)</i></p>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, §2º, III
<p>6.7.1. Esta descrição* prevê como se dará a <b><u>comunicação</u></b> nestes casos de exclusão da solicitação de agendamento?</p>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, §3º, III
<p>7. Há descrição* da <b><u>previsão do prazo máximo</u></b> para o agendamento dos serviços e ações de saúde regulados?</p> <p><i>(*Descrições podem estar contidas em protocolos, manuais, procedimentos ou outros, em meio físico ou digital)</i></p>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, §2º, IV
<p>8. Há descrição* dos <b><u>locais e das formas para o usuário apresentar eventual manifestação</u></b>, tais como reclamação, denúncia, sugestão, elogio, pedido de</p>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, §2º, VI



informações ou outros pronunciamentos <b>sobre o serviço de agendamento</b> dos serviços e ações de saúde regulados?  <i>(*Descrições podem estar contidas em protocolos, manuais, procedimentos ou outros, em meio físico ou digital)</i>		
<b>Solicitação do serviço público (agendamento)</b>		
9. Há <b>modelos ou formulários padronizados</b> para solicitar o agendamento dos serviços e ações de saúde regulados?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	CF/1988, art. 37, <i>caput</i> - Princípio da Eficiência
10. Há descrição* dos <b>requisitos necessários</b> (por exemplo, história clínica, resultados de exames prévios) para solicitar o agendamento dos serviços e ações de saúde regulados?  <i>(*Descrições podem estar contidas em protocolos, manuais, procedimentos ou outros, em meio físico ou digital)</i>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, §2º, II
10.1. A descrição dos requisitos inclui as respectivas <b>especialidades médicas</b> que podem solicitar os procedimentos que estão sob sua regulação?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, §2º, II
11. Há descrição* dos <b>documentos necessários</b> (por exemplo, exames) para solicitar o agendamento dos serviços e ações de saúde regulados?  <i>(*Descrições podem estar contidas em protocolos, manuais, procedimentos ou outros, em meio físico ou digital).</i>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, §2º, II
12. Há descrição* das <b>demais informações necessárias</b> (providências ou informações, além dos requisitos e documentos) para solicitar o agendamento dos serviços e ações de saúde regulados?  <i>(*Descrições podem estar contidas em protocolos, manuais, procedimentos ou outros, em meio físico ou digital)</i>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, §2º, II
13. Há descrição* das <b>formas</b> (presencial, telefone, por meio eletrônico) pelas quais se pode solicitar o agendamento dos serviços e ações de saúde regulados?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, §2º, II



(*Descrições podem estar contidas em protocolos, manuais, procedimentos ou outros, em meio físico ou digital)		
<b>Acompanhamento do serviço público (agendamento)</b>		
14. Há meios para o usuário <b><u>acompanhar o andamento da sua solicitação de agendamento?</u></b>	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Lei 13.460/2017, art. 6º, I c/c art. 7º, §3º, V
<b>14.1. Há descrição* de <u>requisitos, documentos e informações necessárias para o usuário acompanhar sua solicitação?</u></b>	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, §3º, V
(*Descrições podem estar contidas em protocolos, manuais, procedimentos ou outros, em meio físico ou digital).		
14.2. Há descrição* das <b><u>formas</u></b> (presencial, telefone, por meio eletrônico) pelas quais o usuário pode <b><u>acompanhar o agendamento?</u></b>	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, §2º, II
(*Descrições podem estar contidas em protocolos, manuais, procedimentos ou outros, em meio físico ou digital)		
15. Todas as <b><u>solicitações</u></b> de agendamento e sua situação (em espera ou realizada) estão <b><u>disponíveis ao público em geral?</u></b>	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Lei 13.460/2017, art. 6º, VI, b
15.1. Essa publicação está na <b><u>internet?</u></b>	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Lei 13.460/2017, art. 6º, VI, b
15.2. O acesso do usuário aos dados <b><u>garante a proteção das informações pessoais?</u></b>	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Lei 13.460/2017, art. 2º, Parágrafo único
<b>Entrega do serviço público (agendamento)</b>		
16. Em caso de agendamento do procedimento solicitado, o usuário deste serviço é <b><u>comunicado?</u></b>	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, § 3, III



16.1. Há descrição* de <b>requisitos, documentos e informações necessárias</b> para o usuário receber ou acessar as informações do seu <b>agendamento</b> ?  <i>(*Descrições podem estar contidas em protocolos, manuais, procedimentos ou outros, em meio físico ou digital)</i>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, §2º, II
16.2. A comunicação do agendamento contém as <b>informações necessárias</b> para o seu comparecimento (horário, endereço, preparação, entre outros)?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, § 3, III
17. Em caso de a solicitação de agendamento ser negada por algum motivo, o usuário é <b>comunicado</b> quanto ao fato com a <b>respectiva justificativa</b> ?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, § 3, III
<b>Outras etapas do serviço público (agendamento)</b>		
18. Este serviço de regulação contém a etapa " <b>alterar classificação de risco do usuário em lista de espera</b> " (ou equivalente), a ser realizada quando necessário?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, §2º, III
18.1. Há descrição* dos <b>requisitos, documentos e informações necessárias</b> para a alteração da classificação de risco do usuário em lista de espera?  <i>(*Descrições podem estar contidas em protocolos, manuais, procedimentos ou outros, em meio físico ou digital)</i>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, §2º, II
18.2. Há descrição* de <b>quem pode solicitar</b> a alteração da classificação de risco do usuário em lista de espera?  <i>(*Descrições podem estar contidas em protocolos, manuais, procedimentos ou outros, em meio físico ou digital)</i>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Controles internos
18.3. Há registro do <b>responsável</b> e dos <b>motivos</b> das alterações de classificação de risco do usuário em espera?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Controles internos
18.4. Há mecanismos para <b>comunicar</b> ao usuário sobre a <b>alteração de sua classificação de risco</b> ?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	Lei 13.460/2017, art. 7º, §3º, III



	( ) Em parte	
18.4.1. Há comunicação quanto aos <b>motivos</b> da alteração de sua classificação de risco?	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, §3º, III
18.4.2. Há comunicação quanto ao <b>impacto na sua posição em lista de espera</b> ocasionado pela alteração de sua classificação de risco?	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, §3º, III
<b>Compromissos e padrões de qualidade do serviço público (agendamento)</b>		
19. Há descrição* dos <b>critérios de priorização</b> para o agendamento dos serviços e ações de saúde regulados?  <i>(*Descrições podem estar contidas em protocolos, manuais, procedimentos ou outros, em meio físico ou digital).</i>	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, §3º, I
20. Há descrição* dos <b>procedimentos para receber e responder as manifestações</b> dos usuários, tais como reclamação, denúncia, sugestão, elogio, pedido de informações ou outros pronunciamentos sobre este serviço?  <i>(*Descrições podem estar contidas em protocolos, manuais, procedimentos ou outros, em meio físico ou digital).</i>	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, §3º, IV
20.1. Os procedimentos <b>direcionam o atendimento para a ouvidoria</b> do órgão ou entidade?	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Lei 13.460/2017, art. 10
21. Houve avaliação de que os <b>canais de atendimento*</b> deste serviço são disponibilizados de modo a <b>considerar a natureza e o público-alvo</b> dos seus serviços?  <i>(*Canais são os meios para acesso ou contato, como presencial, telefone, e-mail ou Internet)</i>	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Lei 13.460/2017, art. 4º (princípios) c/c art. 5º, I e X (acessibilidade) Decreto 8.936/2016, art. 5º (boa prática)
22. Este serviço realiza <b>atendimento presencial</b> com acesso diretamente pelo usuário junto à(s) Central(ais) de Regulação?	( ) Sim ( ) Não	Lei 13.460/2017, art. 5º, X



	( ) Em parte	
22.1. São mantidas instalações <b>salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas</b> à execução do serviço e do próprio atendimento?	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Lei 13.460/2017, art. 5º, X
22.2. Há descrição* da <b>previsão de tempo de espera</b> para o início do atendimento neste serviço?  <i>(*Descrições podem estar contidas em protocolos, manuais, procedimentos ou outros, em meio físico ou digital).</i>	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, §3º, II
<b>Simplificação e Transformação digital no serviço público (agendamento)</b>		
23. Houve alguma <b>avaliação</b> deste serviço com o objetivo de simplificá-lo?	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Lei 13.460/2017, art. 5º, IV, XI e XIII;
24. Para acessar este serviço de regulação o usuário necessita de <b>autenticação de cópia de documentos ou reconhecimento de firma</b> ?	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Lei 13.460/2017, art. 5º, IX e XIII
24.1. Essas ações são efetuadas <b>pelo próprio servidor público</b> responsável pelo atendimento por meio da comparação com os documentos originais?	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Lei 13.460/2017, art. 5º, IX Lei 13.726/2018, art. 3º, I e II
25. Para acessar este serviço de regulação o usuário precisa apresentar <b>atestados, certidões ou documentos comprobatórios de regularidade</b> expedido por outro órgão ou entidade do mesmo Poder?	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Lei 13.460/2017, art. 5º, XIII c/c art. 6º, V Lei 13.726/2018, art. 3º, § 3º
25.1. Estes documentos são obtidos por meio de <b>atuação integrada e sistêmica com os outros serviços envolvidos</b> , sem a exigência de apresentação por parte do cidadão?	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Lei 13.460/2017, art. 5º, XIII c/c art. 6º, V Lei 13.726/2018, art. 3º, § 3º
26. Este serviço de regulação é considerado <b>digital</b> , ou seja, a solicitação, o acompanhamento e a obtenção da confirmação do agendamento são feitos pelo usuário do SUS totalmente por meio de uma plataforma digital?	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Lei 13.460/2017, art. 5º, XIII



26.1. Há plano de ação aprovado para a <b>transformação digital</b> * deste serviço de regulação, de forma a ser inserido no ambiente digital, gerando atendimento mais eficiente ao cidadão, com integração de serviços e de políticas públicas, e transparência?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Lei 13.460/2017, art. 5º, XIII
27. Há <b>sistema informatizado</b> para gerenciar o serviço de agendamento?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Lei 13.460/2017, art. 5º, XIII
27.1. O sistema informatizado em uso <b>simplifica</b> os processos e procedimentos necessários para a sua prestação?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Lei 13.460/2017, art. 5º, XIII
27.2. O sistema informatizado em uso viabiliza melhores condições para o <b>compartilhamento das informações</b> ?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Lei 13.460/2017, art. 5º, XIII
<b>Avaliação continuada dos serviços públicos (agendamento)</b>		
28. A Secretaria de Saúde <b>avalia continuamente</b> o serviço de agendamento das ações e serviços de saúde regulados?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Lei 13.460/2017, art. 23
28.1. Este serviço é avaliado com respeito à <b>satisfação dos seus usuários</b> ?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Lei 13.460/2017, art. 23, I
28.2. Este serviço é avaliado com respeito à <b>qualidade do atendimento</b> prestado aos seus usuários?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Lei 13.460/2017, art. 23, II
28.3. Este serviço é avaliado com respeito ao <b>cumprimento dos compromissos e prazos</b> definidos para a sua prestação?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Lei 13.460/2017, art. 23, III
28.4. Este serviço é avaliado com respeito à <b>quantidade de manifestações de usuários recebidas</b> quanto a reclamação, denúncia, sugestão, elogio, pedido de informações ou outros pronunciamentos sobre a sua prestação?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte	Lei 13.460/2017, art. 23, IV



28.5. Este serviço é avaliado com respeito às <b><u>medidas adotadas</u></b> pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da sua prestação?	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Lei 13.460/2017, art. 23, V
28.6. A avaliação deste serviço é realizada por <b><u>pesquisas de satisfação</u></b> , no mínimo, a cada ano, <b><u>ou</u></b> por qualquer outro meio que garanta <b><u>significância estatística</u></b> aos resultados?	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Lei 13.460/2017, art. 6º c/c art. 23, § 1º
28.7. O resultado da avaliação deste serviço é integralmente <b><u>publicado</u></b> no <i>site</i> da Secretaria de Saúde na internet?	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Lei 13.460/2017, art. 23, § 2º
28.8. O <b><u>resultado</u></b> da avaliação deste serviço serve de subsídio para <b><u>reorientação e ajustamento de suas ações</u></b> , em especial quanto ao cumprimento dos seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento?	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Lei 13.460/2017, art. 23, § 2º
<b>Parte 3 – Divulgação do conjunto de serviços ofertados pela Secretaria de Saúde</b>		
<b>Carta de Serviços ao Usuário da Secretaria de Saúde</b>		
29. A Secretaria de Saúde possui uma <b><u>Carta de Serviços ao Usuário</u></b> ?	( ) Sim ( ) Não	Lei 13.460/2017, art. 7º
29.1. A Carta de Serviços ao Usuário é <b><u>publicada</u></b> em sítio eletrônico na internet?	( ) Sim ( ) Não	Lei 13.460/2017, art. 7º, §4º
29.2. <b><u>Todas as informações deste serviço de regulação</u></b> (descrição, compromissos e padrões de qualidade – itens 1 a 12; 17 a 19) estão <b><u>publicadas em Carta de Serviços ao Usuário</u></b> disponibilizada em sítio eletrônico na internet?	( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte	Lei 13.460/2017, art. 7º, §4º
29.3. Há <b><u>procedimentos para atualização periódica</u></b> da Carta de Serviços ao Usuário?	( ) Sim ( ) Não	Lei 13.460/2017, art. 7º, §4º
29.4. Há <b><u>controles</u></b> para que as informações publicadas na Carta de Serviços aos Usuários estejam em <b><u>linguagem clara, precisa, simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos</u></b> ?	( ) Sim ( ) Não	Lei 13.460/2017, art. 5º, XIV
<b>Quadro geral dos serviços públicos (Poder ou Esfera de Governo)</b>		



30. Foi elaborado algum <b>quadro geral dos serviços públicos</b> prestados pelo Poder Executivo ao qual esta Secretaria é subordinada?	( ) Sim ( ) Não	Lei 13.460/2017, art. 3º
30.1. O <b>serviço de agendamento</b> das ações e serviços de saúde (regulação) consta do quadro geral?	( ) Sim ( ) Não	Lei 13.460/2017, art. 3º
30.1.1. Consta no quadro geral a <b>especificação do órgão ou entidade responsável</b> pelo serviço?	( ) Sim ( ) Não	Lei 13.460/2017, art. 3º
30.1.2. Consta no quadro geral a <b>autoridade</b> administrativa a quem o serviço está subordinado?	( ) Sim ( ) Não	Lei 13.460/2017, art. 3º
30.1.3. Consta no quadro geral o <b>horário de funcionamento</b> das unidades prestadoras deste serviço?	( ) Sim ( ) Não	Lei 13.460/2017, art. 6º, VI, a
30.1.4. Consta no quadro geral a <b>localização exata</b> das unidades prestadoras de serviço?	( ) Sim ( ) Não	Lei 13.460/2017, art. 6º, VI, b
30.1.5. Consta no quadro geral o <b>setor responsável pelo atendimento ao público</b> ?	( ) Sim ( ) Não	Lei 13.460/2017, art. 6º, VI, b
30.1.6. Consta no quadro geral <b>como acessar o agente ou órgão encarregado de receber manifestações</b> acerca da prestação deste serviço?	( ) Sim ( ) Não	Lei 13.460/2017, art. 6º, VI, c
30.1.7. Consta no quadro geral a indicação do <b>local</b> para <b>acompanhamento da solicitação</b> do agendamento?	( ) Sim ( ) Não	Lei 13.460/2017, art. 6º, VI, d
30.1.8. Há <b>controles</b> para que as informações publicadas sobre este serviço no quadro geral estejam em <b>linguagem clara, precisa, simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos</b> ?	( ) Sim ( ) Não	Lei 13.460/2017, art. 5º, XIV
30.1.9. As informações deste serviço no quadro geral estão <b>atualizadas</b> (a última alteração deve ter sido publicada, no máximo, há um ano)?	( ) Sim ( ) Não	Lei 13.460/2017, art. 3º
30.2. O Poder Executivo <b>divulga em plataforma digital</b> o quadro geral dos serviços públicos prestados?	( ) Sim ( ) Não	Lei 13.460/2017, art. 3º c/c art. 7º, § 4º c/c art. 5º, XIII c/c art. 6º, VI
<b>Parte 4 – Poder ou esfera de governo</b>		
<b>Normas regulamentadoras locais do Poder ou Esfera de Governo</b>		



31. Há normativo do Poder ou esfera de Governo do órgão ou entidade deste Serviço dispondo sobre a <b><u>operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário?</u></b>	( ) Sim ( ) Não	Lei 13.460/2017, art. 7º, § 5º
32. Há normativo do Poder ou da esfera de Governo do órgão ou entidade deste Serviço dispondo sobre a <b><u>organização e o funcionamento de suas ouvidorias?</u></b>	( ) Sim ( ) Não	Lei 13.460/2017, art. 17
33. Há regulamento específico do Poder ou da esfera de Governo do órgão ou entidade deste Serviço dispondo a <b><u>organização e o funcionamento dos conselhos de usuários dos seus serviços públicos?</u></b>	( ) Sim ( ) Não	Lei 13.460/2017, art. 22
34. Há regulamento específico do Poder ou da esfera de Governo do órgão ou entidade deste Serviço dispondo sobre a <b><u>avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários dos seus serviços públicos?</u></b>	( ) Sim ( ) Não	Lei 13.460/2017, art. 24
<b>Parte 5 – Planejamento de melhorias</b>		
35. Até o final desta autoavaliação, a Secretaria de Saúde <b><u>aprovou ou contribuiu com algum plano</u></b> (com ações, responsáveis e prazos) para adequar-se ao previsto na Lei 13.460/2017?	( ) Sim ( ) Não	

### **Referências:**

CF/1988: Constituição Federal

Lei 13.460/2017: Código de Defesa do Usuário do Serviço Público

Lei 13.726/2018: Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação

Volume 6 da Série Pactos pela Saúde: Diretrizes para a Implantação de Complexos Reguladores