

**PORTARIA Nº 272, DE 12 DE ABRIL DE 2019**

O SECRETÁRIO DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 509, inciso II, do Regimento Interno da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, aprovado pelo Decreto nº 39.546, de 19 de dezembro de 2018, e;

CONSIDERANDO os deveres atribuídos aos servidores públicos distritais pela Lei Complementar nº 840, de 23 de dezembro de 2011;

CONSIDERANDO o Decreto nº 37.297 de 29 de abril de 2016, regulamentador do Código de Ética dos Servidores e Empregados Públicos Cíveis do Poder Executivo;

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer padrões para o atendimento humanizado, com respeito as individualidades de cada paciente; resolve:

Aprovar o presente instrumento normativo com a finalidade de indicar os padrões de atendimento a serem dispensados aos usuários do sistema de saúde público do Distrito Federal, por parte dos agentes públicos envolvidos, nos seguintes termos:

Art. 1º Define-se como usuário a pessoa física que se utiliza do sistema de saúde público do Distrito Federal, inclusive o seu acompanhante ou representante, para todos os efeitos desta Portaria.

Art. 2º O usuário do Sistema Público de Saúde do Distrito Federal tem direito à adequada prestação de serviços, sendo obrigação dos agentes públicos e prestadores de serviços públicos observarem as seguintes diretrizes:

I - tratar as pessoas com civilidade, urbanidade, respeito e cortesia;

II - exercer com zelo e dedicação suas atribuições;

III - manter conduta compatível com a moralidade administrativa;

IV - tratar os usuários do Sistema Público de Saúde do Distrito Federal, no âmbito das Unidades da Secretaria de Estado de Saúde, com gentileza, prevalecendo o devido respeito às restrições - médicas estabelecidas, sem discriminação de cor, raça, origem, idade ou orientação sexual;

V - velar pela excelência no atendimento, bem como tratamento humanizado, com acolhimento permeado na educação;

VI - praticar a cortesia nas relações públicas e respeitar a capacidade e as limitações individuais dos usuários, sem discriminação ou preconceito;

VII - presunção de boa-fé do usuário;

VIII - utilização de linguagem simples, acessível e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

Art. 3º Os agentes públicos de saúde deverão observar as diretrizes da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde, aprovada pela Portaria MS/GM nº 1820, de 2009, do Conselho Nacional de Saúde, em especial:

I - O usuário tem direito ao tratamento adequado e no tempo certo para resolver o seu problema de saúde.

II - É direito do usuário ter atendimento adequado, com qualidade, no tempo certo e com garantia de continuidade do tratamento e, para isso, deve ser assegurado informações sobre o seu estado de saúde, de maneira clara, objetiva, respeitosa, compreensível quanto a:

a-possíveis diagnósticos;

b-diagnósticos confirmados;

c-tipos, justificativas e riscos dos exames solicitados;

d-resultados dos exames realizados;

e-objetivos, riscos e benefícios de procedimentos diagnósticos, cirúrgicos, preventivos ou de tratamento;

f-duração prevista do tratamento proposto;

g-quanto a procedimentos diagnósticos e tratamentos invasivos ou cirúrgicos;

h-a necessidade ou não de anestesia e seu tipo e duração;

i-partes do corpo afetadas pelos procedimentos, instrumental a ser utilizado, efeitos colaterais, riscos ou consequências indesejáveis;

j-duração prevista dos procedimentos e tempo de recuperação;

k-evolução provável do problema de saúde;

l-outras informações que forem necessárias;

III - Todo usuário tem o direito de decidir se seus familiares e acompanhantes deverão ser informados sobre seu estado de saúde;

IV - Registro atualizado e legível no prontuário, das seguintes informações:

a-motivo do atendimento e/ou internação;

b-dados de observação e da evolução clínica;

c-prescrição terapêutica;

d-avaliações dos profissionais da equipe;

e-procedimentos e cuidados de enfermagem;

f-quando for o caso, procedimentos cirúrgicos e anestésicos, odontológicos, resultados de exames complementares laboratoriais e radiológicos;

g-a quantidade de sangue recebida e dados que garantam a qualidade do sangue, como origem, sorologias efetuadas e prazo de validade;

h- identificação do responsável pelas anotações;

i-outras informações que se fizerem necessárias;

V - O acesso à anestesia em todas as situações em que for indicada, bem como a medicações e procedimentos que possam aliviar a dor e o sofrimento;

VI - O recebimento das receitas e prescrições terapêuticas, devem conter:

a-o nome genérico das substâncias prescritas;

b-claras indicações da dose e do modo de usar.

c-escrita impressa ou em ortografia legível;

d-textos sem códigos ou abreviaturas;

e-o nome legível do profissional e seu número de registro no conselho profissional; e

f-a assinatura do profissional e a data;

VII - Recebimento, quando prescritos, dos medicamentos que compõem a farmácia básica e, nos casos de necessidade de medicamentos de alto custo deve ser garantido o acesso conforme protocolos e normas do Ministério da Saúde;

VIII - O acesso à continuidade da atenção no domicílio, quando pertinente, com estímulo e orientação ao autocuidado que fortaleça sua autonomia e a garantia de acompanhamento em qualquer serviço que for necessário;

IX - O encaminhamento para outros serviços de saúde deve ser por meio de um documento que contenha:

a-ortografia legível ou digitada ou por meio eletrônico;

b-resumo da história clínica, possíveis diagnósticos, tratamento realizado, evolução e o motivo do encaminhamento;

c-linguagem clara evitando códigos ou abreviaturas;

d-nome legível do profissional e seu número de registro no conselho profissional, assinado e datado; e

e-identificação da unidade de saúde que recebeu o usuário, assim como da unidade que está sendo encaminhada.

Art. 4º É vedado ao agente público impor exigências, obrigações e restrições não previstas na legislação para o atendimento ao usuário do sistema de saúde público do Distrito Federal

Parágrafo Único: Será considerada válida a declaração de próprio punho de usuário, a qual suprirá eventual exigência de comprovante de residência, para todos os fins, conforme a Lei 4.225, de 24 de outubro de 2008.

Art. 5º É dever de todos os agentes públicos distritais a adoção de medidas que visem a proteção à saúde e a segurança do usuário no âmbito das unidades de saúde do Distrito Federal.

Art. 6º É obrigatório ao agente público o uso do cartão crachá para fins de identificação, em local visível ao usuário do Sistema Único de Saúde, no exercício de suas atribuições.

Parágrafo Único. A não utilização do cartão crachá obrigatório importará nas sanções disciplinares previstas na Lei Complementar nº 840 de 2011.

Art. 7º São deveres dos agentes públicos:

I - exercer com zelo e dedicação suas atribuições;

II - manter-se atualizado nos conhecimentos exigidos para o exercício de suas atribuições;

III - agir com perícia, prudência e diligência no exercício de suas atribuições;

IV - atualizar, quando solicitado, seus dados cadastrais;

V - observar as normas legais e regulamentares no exercício de suas atribuições;

VI - cumprir as ordens superiores, exceto quando manifestamente ilegais;

VII - levar ao conhecimento da autoridade superior as falhas, vulnerabilidades e as irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo público ou função de confiança;

VIII - representar contra ilegalidade, omissão ou abuso de poder;

IX - zelar pela economia do material e pela conservação do patrimônio público;

X - guardar sigilo sobre assunto da repartição;

XI - ser leal às instituições a que servir;

XII - ser assíduo e pontual ao serviço;

XIII - manter conduta compatível com a moralidade administrativa;

XIV - declarar-se suspeito ou impedido nas hipóteses previstas em lei ou regulamento;

XV - tratar as pessoas com civilidade;

XVI - atender com presteza:

a-o público em geral, prestando as informações requeridas, ressalvadas as protegidas por sigilo;

b-os requerimentos de expedição de certidões para defesa de direito ou esclarecimento de situações de interesse pessoal;

c-as requisições para a defesa da administração pública.

Art. 8º No exercício de suas atribuições, o agente público deve atuar com comprometimento ético e moral, cujos elementos são indissociáveis para o alcance de sua finalidade social.

Art. 9º O servidor que tomar conhecimento de eventual descumprimento de norma contida nesta portaria deverá comunicar imediatamente a sua chefia direta, que encaminhará a denúncia recebida para a Unidade Setorial de Correição Administrativa.

Parágrafo Único. A chefia imediata que não adotar as providências previstas nesta Portaria, deverá ser responsabilizada pela omissão de seus atos, nos termos da legislação vigente.

Art. 10. As denúncias feitas pelos usuários deverão ser encaminhadas para a Ouvidoria de Saúde, por meio do sitio eletrônico "<https://www.ouv.df.gov.br>", telefone 162 ou presencialmente tanto na Ouvidoria da Saúde, quanto na Unidade de Correição Administrativa/SES-DF.

Art. 11. Deverá ser afixada cópia da presente portaria em todas as unidades de saúde, em local com amplo acesso e visibilidade ao usuário.

Art. 12. Constituem anexos desta portaria:

I - a definição de infrações disciplinares, previstas nos arts. 190 a 195 da Lei Complementar nº 840/2011 (Anexo I); e

II - os deveres dos servidores previstos no Anexo II, art. 6º, do Decreto nº 37.297/2016, que aprovou o Código de Ética dos Servidores e Empregados Públicos Civis do Poder Executivo (Anexo II)

Art. 13. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

## **OSNEI OKUMOTO**

### **ANEXO I**

Lei Complementar nº 840, de 23 de dezembro de 2011:

Art. 190. São infrações leves:

I - descumprir dever funcional ou decisões administrativas emanadas dos órgãos competentes;

II - retirar, sem prévia anuência da chefia imediata, qualquer documento ou objeto da repartição;

III - deixar de praticar ato necessário à apuração de infração disciplinar, retardar indevidamente a sua prática ou dar causa à prescrição em processo disciplinar;

IV - recusar-se, quando solicitado por autoridade competente, a prestar informação de que tenha conhecimento em razão do exercício de suas atribuições;

V - recusar-se, injustificadamente, a integrar comissão ou grupo de trabalho, ou deixar de atender designação para compor comissão, grupo de trabalho ou para atuar como perito ou assistente técnico em processo administrativo ou judicial;

VI - recusar fé a documento público;

VII - negar-se a participar de programa de treinamento exigido de todos os servidores da mesma situação funcional;

VIII - não comparecer, quando convocado, a inspeção ou perícia médica;

IX - opor resistência injustificada ou retardar, reiteradamente e sem justa causa:

a-o andamento de documento, processo ou execução de serviço;

b-a prática de atos previstos em suas atribuições;

X - cometer a servidor atribuições estranhas ao cargo que ocupa, exceto em situações de emergência e em caráter transitório;

XI - manter sob sua chefia imediata, em cargo em comissão ou função de confiança, o cônjuge, o companheiro ou parente, por consanguinidade até o terceiro grau, ou por afinidade;

XII - promover manifestação de apreço ou desapreço no recinto da repartição;

XIII - perturbar, sem justa causa, a ordem e a serenidade no recinto da repartição;

XIV - acessar, armazenar ou transferir, intencionalmente, com recursos eletrônicos da administração pública ou postos à sua disposição, informações de conteúdo pornográfico ou erótico, ou que incentivem a violência ou a discriminação em qualquer de suas formas;

XV - usar indevidamente a identificação funcional ou outro documento que o vincule com o cargo público ou função de confiança, em ilegítimo benefício próprio ou de terceiro.

Art. 191. São infrações médias do grupo I:

I - cometer a pessoa estranha à repartição, fora dos casos previstos em lei, o desempenho de atribuição que seja de sua responsabilidade ou de seu subordinado;

II - ausentar-se do serviço, com frequência, durante o expediente e sem prévia autorização da chefia imediata;

III - exercer atividade privada incompatível com o horário do serviço;

IV - praticar ato incompatível com a moralidade administrativa;

V - praticar o comércio ou a usura na repartição;

VI - discriminar qualquer pessoa, no recinto da repartição, com a finalidade de expô-la a situação humilhante, vexatória, angustiante ou constrangedora, em relação a nascimento, idade, etnia, raça, cor, sexo, estado civil, trabalho rural ou urbano, religião, convicções políticas ou filosóficas, orientação sexual, deficiência física, imunológica, sensorial ou mental, por ter cumprido pena, ou por qualquer particularidade ou condição.

Art. 192. São infrações médias do grupo II:-

I - ofender fisicamente a outrem em serviço, salvo em resposta a injusta agressão ou em legítima defesa própria ou de outrem;

II - praticar ato de assédio sexual ou moral;

III - coagir ou aliciar subordinado no sentido de filiar-se a associação, sindicato, partido político ou qualquer outra espécie de agremiação;

IV - exercer atividade privada incompatível com o exercício do cargo público ou da função de confiança;

V - usar recursos computacionais da administração pública para, intencionalmente:

a-violar sistemas ou exercer outras atividades prejudiciais a sites públicos ou privados;

b-disseminar vírus, cavalos de tróia, spyware e outros males, pragas e programas indesejáveis;

c-disponibilizar, em sites do serviço público, propaganda ou publicidade de conteúdo privado, informações e outros conteúdos incompatíveis com os fundamentos e os princípios da administração pública;

d-repassar dados cadastrais e informações de servidores públicos ou da repartição para terceiros, sem autorização;

VI - permitir ou facilitar o acesso de pessoa não autorizada, mediante atribuição, fornecimento ou empréstimo de senha ou qualquer outro meio:

a-a recursos computacionais, sistemas de informações ou banco de dados da administração pública;

b-a locais de acesso restrito.

Art. 193. São infrações graves do grupo I:

I - incorrer na hipótese de:

a-abandono de cargo;

b-inassiduidade habitual;

II - acumular ilegalmente cargos, empregos, funções públicas ou proventos de aposentadoria, salvo se for feita a opção na forma desta Lei Complementar;

III - proceder de forma desidiosa, incorrendo repetidamente em descumprimento de vários deveres e atribuições funcionais;

IV - acometer-se de incontinência pública ou ter conduta escandalosa na repartição que perturbe a ordem, o andamento dos trabalhos ou cause dano à imagem da administração pública;

V - cometer insubordinação grave em serviço, subvertendo a ordem hierárquica de forma ostensiva;

VI - dispensar licitação para contratar pessoa jurídica que tenha, como proprietário, sócio ou administrador:

a-pessoa de sua família ou outro parente, por consanguinidade até o terceiro grau, ou por afinidade;

b-pessoa da família de sua chefia mediata ou imediata ou outro parente dela, por consanguinidade até o terceiro grau, ou por afinidade;

VII - dispensar licitação para contratar pessoa física de família ou parente mencionado no inciso VI, a e b;

VIII - aceitar comissão, emprego ou pensão de estado estrangeiro;

IX- exercer o comércio, exceto na qualidade de acionista, cotista ou comanditário;

X - participar de gerência ou administração de sociedade ou empresa privada, personificada ou não personificada, salvo:

a-nos casos previstos nesta Lei Complementar;

b-nos períodos de licença ou afastamento do cargo sem remuneração, desde que não haja proibição em sentido contrário, nem incompatibilidade;

c-em instituições ou entidades beneficentes, filantrópicas, de caráter social e humanitário e sem fins lucrativos, quando compatíveis com a jornada de trabalho.

Parágrafo único. A reassunção das atribuições, depois de consumado o abandono de cargo, não afasta a responsabilidade administrativa, nem caracteriza perdão tácito da administração pública, ressalvada a prescrição.

Art. 194. São infrações graves do grupo II:

I - praticar, dolosamente, ato definido em lei como:

a-crime contra a administração pública;

b-improbidade administrativa;

II - usar conhecimentos e informações adquiridos no exercício de suas atribuições para violar ou tornar vulnerável a segurança, os sistemas de informática, sites ou qualquer outra rotina ou equipamento da repartição;

III - exigir, solicitar, receber ou aceitar propina, gratificação, comissão, presente ou auferir vantagem indevida de qualquer espécie e sob qualquer pretexto.

IV - valer-se do cargo para obter proveito indevido para si ou para outrem, em detrimento da dignidade da função pública;

V - utilizar-se de documento sabidamente falso para prova de fato ou circunstância que crie direito ou extinga obrigação perante a administração pública distrital.

Parágrafo único. Para efeitos do inciso III, não se considera presente o brinde definido na legislação.

Art. 195. São sanções disciplinares:

I - advertência;

II - suspensão;

III - demissão;

IV - cassação de aposentadoria ou de disponibilidade;

V - destituição do cargo em comissão.

Parágrafo único. As sanções disciplinares são aplicadas às infrações disciplinares tipificadas em lei.

## **ANEXO II**

Decreto nº 37.297, de 29 de abril de 2016:

ANEXO II

CÓDIGO DE ÉTICA DOS SERVIDORES E EMPREGADOS PÚBLICOS CIVIS DO PODER EXECUTIVO DO DISTRITO FEDERAL

CAPÍTULO II

VEDAÇÕES E DEVERES

Art. 6º É dever do servidor ou empregado público:

I - agir com cordialidade, urbanidade, disponibilidade e atenção com todos os usuários do serviço público;

II - desempenhar as atribuições com probidade, retidão, justiça e lealdade com vistas à plena realização do interesse público;

III - exercer as atribuições com eficiência e excelência, evitando ações que atrasem a prestação do serviço público;

IV - guardar reserva e discrição sobre fatos e informações de que tenha conhecimento em razão do exercício de suas atribuições, sem prejuízo dos deveres e responsabilidades previstas em normas que regulam o sigilo administrativo;

V - dar cumprimento às ordens superiores, ressalvadas aquelas manifestamente ilegais;

VI - declarar suspeição, impedimento e eventual circunstância configuradora de conflito de interesses que implique em ofensa à legitimidade de participação em processo administrativo, procedimento e decisão monocrática ou em órgão colegiado;

VII - abster-se de utilizar o cargo, função ou emprego público para obter benefícios ou vantagens indevidas para si ou para outrem;

VIII - não promover manifestações de apreço ou despreço na repartição;

IX - levar ao conhecimento da autoridade competente ato ou fato de que teve conhecimento que possa causar prejuízo à Administração Pública ou constituir infração ou violação a qualquer disposição deste Código;

X - abster-se de atuar com proselitismo político a favor ou contra partidos políticos ou candidatos através da utilização do cargo, da função ou do emprego público ou por meio da utilização de infraestrutura, bens ou recursos públicos;

XI - não participar de transações ou operações financeiras utilizando informação privilegiada da entidade a que pertence ou tenha acesso por sua condição ou exercício do cargo, função ou emprego que desempenha, nem permitir o uso impróprio da informação para interesse incompatível com o interesse da Administração Pública;

XII - prestar contas da gestão dos bens, direitos e serviços realizados à coletividade no exercício das atribuições;

XIII - atuar com diligência, sobriedade, profissionalismo e comprometimento, no exercício das atribuições;

XIV - apresentar-se ao trabalho com vestimentas adequadas ao exercício do cargo, da função ou do emprego público;

XV - velar pela regularidade e eficácia dos processos ou decisões nas quais intervenha;

XVI - abster-se de praticar atos que prejudiquem as funções ou a reputação de outros servidores públicos ou cidadãos;

XVII - guardar assiduidade, pontualidade, eficiência e eficácia no cumprimento das atribuições;

XVIII - comunicar previamente ao superior hierárquico eventuais ausências;

XIX - não se retirar da repartição pública, sem estar autorizado, qualquer documento, livro, processo ou bem pertencente ao patrimônio público;

XX - não exercer atividade profissional incompatível com os termos deste Código ou associar o seu nome a empreendimento de natureza duvidosa que comprometa a idoneidade ou a legitimidade funcional;

XXI - não utilizar sua identidade funcional com abuso de poder ou desvio de finalidade com o objetivo de obter vantagem ou benefício estranho ao exercício do cargo, função ou emprego público;

XXII - não exercer atividade privada incompatível com o exercício do cargo, função ou emprego público, observadas as restrições dispostas no art. 37, inciso XVI, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 e no art. 19, inciso XV, da Lei Orgânica do Distrito Federal;

XXIII - utilizar os recursos públicos disponíveis com responsabilidade, economicidade e clareza;

XXIV - proteger e conservar os bens do Estado, devendo utilizá-los para o desempenho das atribuições de maneira racional e eficiente;

XXV - resistir a pressões de quaisquer origens que visem à obtenção de favores, benesses ou vantagens indevidas, bem como de adoção de conduta em violação da lei e dos preceitos éticos que orientam a atuação do servidor público, e comunicá-las a seus superiores;

XXVI - assumir a responsabilidade pela execução do seu trabalho e pelos pareceres e opiniões profissionais de sua autoria, apoiando-se em documentos e evidências que permitam convicção da realidade ou da veracidade dos fatos ou das situações apresentadas, de modo a evitar posicionamentos meramente pessoais;

XXVII - manter-se atualizado em relação à legislação, aos regulamentos e demais normas relativas ao desempenho de suas atribuições;

XXVIII - não fazer uso de informações privilegiadas ou recobertas de sigilo, em favor de si próprio, parentes, amigos ou quaisquer terceiros.

Art. 7º No exercício das atribuições, o servidor ou empregado público deve atuar com comprometimento ético e moral, cujos elementos são indissociáveis para o alcance de sua finalidade social.