

Contatos

CPQ

E-mail: datasus.cpq@saude.gov.br

Telefones: (61) 3315-2664 / 2614 / 2772 / 2887

CARST

E-mail: carst@saude.gov.br

Telefones: (61) 3315-2362 / 2418

CAU

Pelo número de Help Desk de sua regional

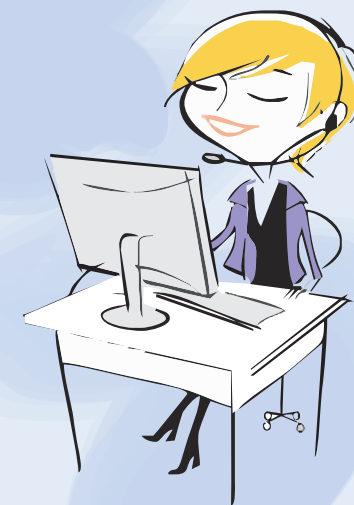


Disque Saúde
0800 61 1997

Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde
<http://www.saude.gov/bvs>



Abra uma **Ordem de Serviço**
na **Central de Atendimento**
ao **Usuário – CAU** e conheça a **Central**
de **Planejamento e Qualidade – CPQ**



chamado. Pronto! Foi dado início ao processo para solucionar o problema. Ele lhe informará o número da sua Ordem, para facilitar sua localização e acompanhamento, caso necessário.

Você receberá um e-mail constando o número da OS, a descrição do chamado, a data e a hora do contato.



Procedimento realizado pela CAU durante e após sua ligação:



1. Durante a solicitação do usuário à CAU (situada em Brasília) abre-se uma OS.
2. A OS é registrada no Service Desk Manager – SDM, sistema utilizado no gerenciamento dos chamados.
3. Os técnicos de 1º nível são os teleoperadores que fazem o primeiro atendimento e/ou repassam as OS.
4. Os técnicos de 2º nível assessoram os teleoperadores. Estão situados na sede do Ministério da Saúde, em Brasília e realizam os contatos necessários com as equipes de Rede, Banco de Dados, Desenvolvimento, entre outros.
5. Os técnicos de 3º nível são os técnicos de campo que realizam o atendimento presencial.

Finalizado o atendimento técnico, o usuário recebe um e-mail automático com o número da OS, a data, a hora e a descrição da solução realizada, contendo também, um link para Pesquisa de Satisfação.



Pesquisa de Satisfação

Como sua opinião e satisfação são muito importantes para nós, foi criada uma pesquisa para que você possa se relacionar com o DATASUS, no que se refere o atendimento técnico. Nela o nível de satisfação do atendimento pode ser analisado. Não se preocupe, os dados obtidos são sigilosos, tendo acesso a esses somente as pessoas responsáveis pela avaliação.

Você primeiramente caracteriza a resolução do problema como resolvido ou não resolvido. Depois classifica o atendimento como satisfeito, regular ou insatisfeito, quanto ao prazo de atendimento, postura profissional do técnico e atendimento da central telefônica e em seguida, se julgar necessário, deixa sugestões ou críticas que serão analisadas.

Quando a pesquisa é respondida a CPQ entra em ação. A CPQ analisa todas as considerações feitas por você, e entra em contato pessoalmente, por telefone ou e-mail, realizando os procedimentos necessários como ações preventivas, de avaliação, corretivas, e enviando um e-mail de agradecimento pela sua participação.

AH... Não se esqueça de que a Pesquisa tem um prazo para ser respondida. Em 72 horas ela expira automaticamente. Não deixe de responder, sua participação será muito gratificante para nós!

Glossário

DATASUS: Departamento de Informática do SUS.

CPQ: Central de Planejamento e Qualidade.

CAU: Central de Atendimento ao Usuário.

CARST: Coordenação de Administração de Recursos e Serviços de Telecomunicações.

SDM: Service Desk Manager.

OS: Ordem de Serviço.

Login: Nome que identifica um usuário em um sistema de computadores.

Patrimônio: Número de registro do equipamento.

Link: Referência de um texto contida em um documento levando a outro recurso ou página na internet.

