

Padrões de Qualidade do Atendimento

Gabinete da Coordenação-Geral de Documentação e Informação
CGDI

**“Saúde e Ação na
Administração”**



**Comitê Técnico do Projeto Padrões de Qualidade
do Atendimento ao Cidadão – CTPP/MS**

***E-mail:* ctpp@saude.gov.br**

Informações:

Coordenação do CTPP

End.: Ministério da Saúde – Esplanada dos Ministérios, Bloco G

Edifício Anexo, Ala “A”, 3.º andar, sala 316

Brasília – DF

CEP: 70058-900

Telefone: 315-2568

Fax: 315-2518

**COMITÊ DO PROJETO PADRÕES DE
QUALIDADE DO ATENDIMENTO
AO CIDADÃO – CTPP**



O Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão integra parte das ações que vêm sendo desenvolvidas pelo Programa da Qualidade do Serviço Público. Este Projeto foi regulamentado pelo Decreto n.º 3.507, de 13 de junho de 2000, com a finalidade de assegurar a implementação, a divulgação e a avaliação dos padrões mínimos de qualidade no atendimento prestado pelo Setor Público.

A implantação dos padrões de qualidade do atendimento aos seus usuários, na Coordenação-Geral de Documentação e Informação (CGDI), passa a ser relevante para o desenvolvimento das atividades conduzidas pelo Programa de Melhoria da Gestão e para o cumprimento da missão institucional da Subsecretaria de Assuntos Administrativos do Ministério da Saúde, bem como da própria Coordenação-Geral.

A CGDI tem como missão garantir o tratamento e o acesso aos documentos do MS, promovendo o intercâmbio e a disseminação das informações em saúde, necessárias à efetividade do SUS e à participação social.

A atenção, o respeito e a cortesia no tratamento a ser dispensado aos usuários

- ✓ Nossa equipe está preparada para atender a todos os usuários e visitantes do Gabinete da CGDI com atenção, respeito e cortesia, prestando as informações e serviços solicitados.

As prioridades a serem consideradas no atendimento

- ✓ O atendimento ao usuário se dará respeitando a ordem de chegada.
- ✓ Terão prioridade no atendimento os usuários com horário agendado pelas secretárias.

O tempo de espera para o atendimento

- ✓ O usuário será atendido no local em, no máximo, 20 minutos.
- ✓ O tempo de espera para atender à chamada telefônica será, no máximo, de 5 toques.
- ✓ O tempo de espera para o atendimento por meio de *e-mail* ou fax será, no máximo, de 2 dias úteis.

Os prazos para o cumprimento dos serviços

- ✓ O prazo para cumprimento dos serviços solicitados será, no máximo, de 2 dias úteis.

Os mecanismos de comunicação com os usuários

- ✓ Para informações, reclamações e sugestões utilize:
E-mail: cgdi@saude.gov.br
Telefones: (61) 315-2203 / 315-2435 / 315-2431: Secretaria
(61) 315-2299: Assessoria
Fax: (61) 321-3731

As coordenações da CGDI disponibilizam caixas de sugestões, localizadas no Gabinete, na Biblioteca, Arquivo e Protocolo, Editora e Centro Cultural da Saúde.

Os procedimentos para atender reclamações

- ✓ A equipe do Gabinete está preparada para responder às reclamações e críticas em até 3 dias úteis, via *e-mail*, fax ou telefone.

As formas de identificação dos servidores

- ✓ Os servidores estão identificados por meio de crachás, com nome, foto e matrícula.
- ✓ Quando o atendimento for via telefone, o servidor atenderá da seguinte forma:
"Documentação e Informação, nome do servidor, bom dia ou boa tarde."

As condições de limpeza e conforto

- ✓ As instalações do Gabinete são limpas diariamente.

ctpp@saude.gov.br

