

# Padrões de Qualidade do Atendimento

Biblioteca / 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](mailto: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 TÉCNICO  
DO PROJETO PADRÕES DE  
QUALIDADE DO ATENDIMENTO  
AO CIDADÃO – CTPP**



A Biblioteca do MS tem a função de prestar serviços de tratamento, coleta, pesquisa e disseminação das informações na área de Saúde Pública, ciências médicas e áreas afins, mantendo intercâmbio com redes nacionais e internacionais.

#### Atividades:

- ✓ atendimento ao usuário, *in loco* e via internet (Fale Conosco);
- ✓ pesquisa legislativa e bibliográfica em bases de dados *on-line*;
- ✓ pesquisas através do Serviço Cooperativo de Acesso ao Documento (SCAD);
- ✓ divulgação de informações em texto integral (livros, periódicos, cartazes e vídeos) na Biblioteca Virtual do MS ([www.saude.gov.br/bvs](http://www.saude.gov.br/bvs));
- ✓ empréstimos de livros.

#### 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 da Biblioteca 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 seguinte ordem: Servidores do MS, entidades vinculadas, gestores e profissionais em saúde (secretarias, hospitais, etc.), estudantes e público em geral;
- ✓ Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde (BVS MS) – Fale Conosco: de acordo com a ordem de recebimento das mensagens.

#### O tempo de espera para o atendimento

- ✓ O usuário será atendido em, no máximo, 10 minutos no Setor de Referência e até 5 dias úteis na BVS MS.
- ✓ O tempo de espera para atendimento por meio de *e-mail* ou fax será, no máximo, de 2 dias úteis

#### Os prazos para o cumprimento dos serviços

- ✓ As solicitações de informação, pesquisas e/ou solicitações de empréstimos serão atendidas nos seguintes prazos:  
Setor de Referência: até 3 dias úteis;  
Serviço Cooperativo de Acesso ao Documento: até 5 dias úteis;  
Comutação Bibliográfica: até 20 dias úteis;  
BVS MS: até 5 dias úteis.

#### Os mecanismos de comunicação com os usuários

- ✓ Para informações, reclamações e sugestões utilize:  
*E-mail:* [biblioteca@saude.gov.br](mailto:biblioteca@saude.gov.br)  
Telefone: (61) 315-2410  
Fax: (61) 315-2563  
A Biblioteca disponibiliza caixa de sugestões, localizada na entrada principal.

#### Os procedimentos para atender reclamações

- ✓ A equipe da Biblioteca está preparada para responder às sugestões 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: "Biblioteca, nome do servidor, bom dia ou boa tarde".

#### As condições de limpeza e conforto de suas dependências

- ✓ As instalações da Biblioteca e da BVS MS são limpas diariamente.
- ✓ A Biblioteca dispõe de área climatizada, espaço de leitura e disponibiliza aos usuários terminais para pesquisas *on-line*, uma sala multiuso e um totem multimídia.

[ctpp@saude.gov.br](mailto:ctpp@saude.gov.br)

