Padrões de Qualidade do Atendimento

Editora / 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 TÉCNICO
DO PROJETO PADRÕES DE
QUALIDADE DO ATENDIMENTO
AO CIDADÃO – CTPP**

MINISTÉRIO DA SAÚDE

A Editora MS tem a função de tratar, preservar e disseminar a informação em saúde, por meio de produtos, para atender as esferas federal, estadual e municipal do SUS.

Atividades:

- ✓produção, registro e distribuição das publicações do Ministério da Saúde e dos órgãos vinculados;
- ✓serviço de redação e revisão (ortografia, copidesque e adequação da linguagem das publicações conforme o público-alvo);
- ✓produção do Boletim Alerta e do Boletim de Serviço Eletrônico, fôlderes, cartazes, painéis/faixas, formulários, impressos;
- ✓serviço de editoração eletrônica (diagramação e criação de identidade visual conforme a finalidade da obra);
- ✓Serviço de impressão, acabamento e expedição editorial.

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 Editora MS 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 o cronograma semanal, elaborado por ordem de entrada da solicitação, para a apresentação de serviços, exceto as emergências ou urgências.

O tempo de espera para o atendimento

- ✓ O usuário será atendido no local em, no máximo, 10 minutos.
- ✓ O tempo de espera para atendimento por meio de *e-mail* ou fax será, no máximo, de 2 dias úteis.

Os prazos para cumprimento dos serviços

- ✓ O prazo para cumprimento dos serviços solicitados será de acordo com o cronograma de produção.

Os mecanismos de comunicação com os usuários

- ✓ Para informações, reclamações e sugestões utilize:
  E-mail:editora.ms@saude.gov.br
  Telefones: (61) 233-2020, 233-1774 ou 233-9353
  Fax: 233-9558
- ✓ Para solicitações de serviços utilize:
  Ficha editorial
- ✓ A Editora MS disponibiliza caixa de sugestões, localizada na entrada principal.

Os procedimentos para atender reclamações

- ✓ A equipe da Editora 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: "Editora, nome do servidor, bom dia ou boa tarde."

As condições de limpeza e conforto de suas dependências

- ✓ As instalações da Editora são limpas diariamente.

ctpp@saude.gov.br

MINISTÉRIO DA SAÚDE
PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO