



# O Cliente em 1.º Lugar

**Princípio "Satisfação do Cliente"**

de 16 de abril a 15 de maio de 2002

Coordenação-Geral de Documentação e Informação



## PREMIAÇÃO E EXPOSIÇÃO

Os autores das fotos vencedoras receberão como prêmio uma visita ao Centro Cultural da Saúde para conhecer a mostra *Memória da Loucura*, em exposição de 20/12/2001 a 14/6/2002, na cidade do Rio de Janeiro. O anúncio dos vencedores acontecerá durante a cerimônia de inauguração da exposição de todos os trabalhos concorrentes, no hall do 4.º andar do Edifício Anexo do Ministério da Saúde, às 16 horas do dia 14 de maio de 2002. As fotos premiadas serão expostas com destaque. As 10 (dez) melhores fotos serão divulgadas na intranet do MS, publicadas no *Ministério da Saúde Informa* e no *Jornal Mural*, e receberão um Certificado de Participação.

## DIREITOS

Todas as fotografias classificadas permanecerão em exposição durante os eventos do Programa Melhoria da Gestão e não serão devolvidas. Elas farão parte do acervo da SAA, que poderá utilizá-las segundo sua conveniência e no interesse do Ministério da Saúde, desde que mencionada sua autoria.

## DISPOSIÇÕES FINAIS

Ao enviar a fotografia, o participante assume total responsabilidade pelas informações por ele prestadas, respondendo por quaisquer prejuízos e perdas que possam vir a causar.

Serão desclassificadas as fotografias que não atenderem os critérios de seleção e julgamento.

A participação no concurso implica na aceitação total deste Regulamento.



<http://saaintranet/>



## Programação

de 29 de abril a 15 de maio

**Divulgação dos produtos, serviços e atividades da SAA**

### Concurso de fotografias

**O PRODUTO ou SERVIÇO que NÓS OFERECEMOS**

*Cada produto ou serviço oferecido aos clientes da SAA é resultado da atuação de equipes, de profissionais que agora têm a oportunidade de apresentar o seu trabalho. Participe deste concurso e mostre o seu talento.*

*Informações pelos telefones 315-2435/2431.*

*Inscrições até o dia 9 de maio, na recepção da exposição "O Cliente em 1.º Lugar", no hall do 4.º andar, ala B do anexo/MS.*

### Totem eletrônico

*Visite o totem eletrônico localizado no hall do 4.º andar, ala B do anexo/MS, e conheça mais sobre a missão, produtos, serviços e atividades desenvolvidos pela SAA.*

### Exposição de imagens

*Exibição de imagens das ações da SAA, no hall do 4.º andar, ala B do anexo/MS.*

### Workshop

*Projeto TRANSFORMAR  
Tema: "Atendimento ao Público"  
Informações junto à sua Coordenação-Geral.*

# O PRODUTO ou SERVIÇO que NÓS OFERECEMOS

## Concurso de fotografias

A Coordenação-Geral de Documentação e Informação da Subsecretaria de Assuntos Administrativos/Ministério da Saúde (CGDI/SAA/MS) convida os servidores da SAA a participarem do Concurso de Fotografias **O PRODUTO ou SERVIÇO que NÓS OFERECEMOS**. Estamos trabalhando o princípio "Satisfação do Cliente", de forma integrada com a Coordenação-Geral de Recursos Humanos (CGRH), Coordenação-Geral de Recursos Logísticos (CGRL), Coordenação-Geral de Modernização e Desenvolvimento Institucional (CGMDI) e Gabinete da SAA, como mais uma atividade do Programa Melhoria da Gestão.

O objetivo principal deste concurso é estimular a reflexão dos funcionários da SAA sobre a importância da missão do servidor público na satisfação do usuário. A partir do conjunto dessas contribuições, será possível avaliar:

- 1 o grau de consciência e **VALORIZAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO**;
- 2 a importância da **SATISFAÇÃO DO CLIENTE/CIDADÃO** como meta a ser alcançada;
- 3 o **ENVOLVIMENTO DO SERVIDOR** na missão da instituição.

## Regulamento

### PARTICIPANTES

Estão autorizados a participar deste concurso todos os servidores e profissionais que atuam na SAA. Não poderão concorrer: os integrantes da Comissão Julgadora ou do Comitê de Melhoria da Gestão, os responsáveis pela promoção do evento e fotógrafos profissionais.

### INSCRIÇÕES

O participante deverá entregar a fotografia na recepção da exposição "O Cliente em 1.º Lugar", localizada no *hall* do 4.º andar, ala B, do edifício anexo do MS. O prazo de inscrição dos trabalhos se inicia às 14 h do dia 29 de abril e se encerra às 18 h do dia 9 de maio de 2002. Poderá ser inscrita apenas 1 (uma) foto por servidor. As fotografias entregues após a data prevista não serão consideradas para efeito de julgamento.

### APRESENTAÇÃO DOS TRABALHOS

A fotografia deverá ser entregue no formato 10 cm x 15 cm, em cores. O participante poderá, se for seu desejo, contar com o apoio do MS na revelação do seu filme, limitado aos 15 primeiros filmes recebidos até o dia 8 de maio. Não serão revelados filmes que contenham cenas alheias ao tema do concurso. Para os participantes que se utilizarem desse apoio, somente serão aceitos filmes compartilhados por mais de um concorrente. No verso da foto deverá constar o título e o produto ou serviço retratado. Junto com a foto, deverá ser entregue envelope lacrado contendo o nome completo do autor e do setor onde trabalha, além do respectivo negativo necessário à sua reprodução e futura divulgação pelo Ministério da Saúde. Os envelopes só serão abertos após a seleção dos finalistas e escolha dos trabalhos vencedores.

### JULGAMENTO

A Comissão Julgadora, constituída por 4 (quatro) representantes – um de cada coordenação da SAA (CGDI, CGRL, CGRH e CGMDI) – mais um representante do Gabinete da SAA, terá a missão de selecionar os 10 melhores trabalhos e, dentre eles, eleger as 2 (duas) melhores fotografias, consideradas as vencedoras do certame. O critério de seleção a ser adotado contemplará os seguintes aspectos: fidelidade ao tema do concurso (imagem significativa do produto ou serviço oferecido pelo participante: peso 3); criatividade (originalidade na abordagem do tema, percepção e sensibilidade: peso 2); qualidades técnicas da obra (enquadramento, composição, contraste e iluminação: peso 1). O trabalho receberá pontuação de 1 a 10 para cada item. Após os resultados apurados, será aplicada média, de acordo com os pesos indicados. Os casos não previstos neste regulamento serão discutidos e solucionados pela Comissão Julgadora. As decisões da Comissão são soberanas e inapeláveis.