

# **Padrões de Qualidade do Atendimento**

**Subsecretaria de Assuntos Administrativos – SAA  
Serviço de Apoio Administrativo – SEVAD**

*"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.: Esplanada dos Ministérios, Ministério da Saúde, 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**



# Atividades:

- ✓ Apoio técnico e coordenação das atividades administrativas da Subsecretaria.
- ✓ Disponibilizar documentos e informações solicitadas pelas Coordenações-Gerais.
- ✓ Recepção, seleção, registro, classificação, protocolo, expedição, arquivo e conservação de correspondências, documentos e processos.
- ✓ Manutenção e controle do material permanente e de consumo da unidade.

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

- ✓ Nossos servidores estão preparados para atender ao público com atenção, respeito e cortesia.

## As prioridades a serem consideradas no atendimento

- ✓ A prioridade do atendimento, em nosso setor, é estabelecida por ordem de chegada e, especialmente, aos assuntos classificados institucionalmente como urgentes.

## O tempo de espera para o atendimento

- ✓ O tempo de atendimento no protocolo será de até 5 (cinco) minutos.

## Os prazos para o cumprimento dos serviços

- ✓ O cumprimento de nossos serviços será sempre que possível imediato, salvo no caso de consulta aos arquivos, que será feito no prazo de até 2 (dois) dias úteis.

## Os mecanismos de comunicação com os usuários

- ✓ Nosso setor dispõe de caixa de sugestões e reclamações, localizada em nosso balcão de informações.

## Os procedimentos para atender às reclamações

- ✓ Nossa equipe está preparada para responder suas reclamações em até 15 dias.

## As formas de identificação dos servidores

- ✓ Nossos servidores são identificados com crachás contendo o nome, foto e a matrícula.

## As condições de limpeza e conforto de suas dependências

- ✓ Nossas instalações são limpas diariamente.

ctpp@saude.gov.br

