

# Padrões de Qualidade do Atendimento

Coordenação de Assistência ao Servidor  
CAS/CGRH

*"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 DO PROJETO PADRÕES DE  
QUALIDADE DO ATENDIMENTO  
AO CIDADÃO CTPP**



## Serviços oferecidos:

- ✓ Atendimentos de urgência – das 7 às 21 horas.
- ✓ Exames médicos-periciais.
- ✓ Exames periódicos de saúde.
- ✓ Inspeção para avaliação de risco ambiental.
- ✓ Creche para crianças de 4 meses a 2 anos.
- ✓ Programas de promoção da saúde e prevenção de doenças.

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

- ✓ Aqui você é atendido com atenção, respeito e cortesia.

### Prioridades a serem consideradas no atendimento

- ✓ As urgências médicas e odontológicas têm atendimento prioritário.
- ✓ Na Perícia Médica, têm prioridade no atendimento os servidores com estado geral comprometido, idosos e gestantes.
- ✓ No Laboratório de Análises Clínicas, o atendimento é realizado por ordem de chegada.
- ✓ Os atendimentos dos exames periódicos são realizados com hora marcada.
- ✓ As crianças em fase de aleitamento têm prioridade nas vagas da Creche.

### O tempo de espera para o atendimento

- ✓ No Serviço de Perícia Médica, o tempo de espera para atendimento na Perícia Simples é de até 20 minutos e na Junta Médica é de até 30 minutos.
- ✓ No Laboratório, o tempo máximo de espera é de 10 minutos.
- ✓ Os casos de urgência são atendidos de imediato.

### Os prazos para o cumprimento dos serviços

- ✓ No Laboratório, o tempo para fornecimento de resultados de exames periódicos é de 5 dias, e os resultados de exames de urgência em até 2 horas.
- ✓ No Serviço de Perícia Médica, o encaminhamento de processos de aposentadoria e respostas a processos em geral é feito em até 2 dias úteis.

### Os mecanismos de comunicação com os usuários

- ✓ A Coordenação de Assistência ao Servidor (CAS) dispõe de caixas de sugestões, localizadas em áreas de fácil acesso aos seus usuários.
- ✓ Para informações e/ou reclamações entre em contato através de nosso *e-mail* corporativo: [cas.cgrh@saude.gov.br](mailto:cas.cgrh@saude.gov.br)

### Os procedimentos para atender às reclamações

- ✓ Responderemos às suas reclamações e/ou sugestões em até 3 dias úteis, via *e-mail*, telefone ou correspondência.

### As formas de identificação dos servidores

- ✓ Nossos servidores são identificados por meio de crachá, com nome, foto e matrícula.
- ✓ Quando o atendimento for via telefone, o servidor o atenderá da seguinte forma: Coordenação de Assistência ao Servidor (CAS), nome do setor, nome do servidor, bom dia, boa tarde ou boa noite.

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

- ✓ Nossas instalações são limpas e higienizadas nos padrões recomendados pela Vigilância Sanitária.

ctpp@saude.gov.br

