

Padrões de Qualidade do Atendimento

Centro Cultural da Saúde
CCS / 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**



O Centro Cultural da Saúde (CCS) tem a função de consolidar um espaço cultural dinâmico e interativo de comunicação, documentação e informação, favorecendo o debate, a produção e a disseminação do saber na área de Saúde Pública.

Atividades:

- ✓ atendimento ao visitante, monitoria nas exposições, exibição de vídeos e orientação para consulta e pesquisa em base de dados do MS;
- ✓ recebimento e envio de solicitações e informações aos usuários, via *e-mail*, por meio da página da *web*;
- ✓ atendimento a grupos de visitas às mostras;
- ✓ atendimento às diversas instituições para formalização de parcerias.

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 do CCS com atenção, respeito e cortesia, prestando as informações e serviços solicitados.

As prioridades a serem consideradas no atendimento

- ✓ O atendimento ao usuário se dará por ordem de demanda, tanto para visitantes como para agendamentos de visitas em grupo.

O tempo de espera para o atendimento

- ✓ O usuário será imediatamente atendido na Sala de Múltiplos e Recepção.
- ✓ O atendimento ao usuário para a cessão da Sala de Múltiplos se dará conforme agenda.
- ✓ O tempo de espera para o atendimento por meio de *e-mail* e no Fale Conosco será, no máximo, de 2 dias úteis.

Os prazos para o cumprimento dos serviços

- ✓ O prazo para cumprimento dos serviços solicitados será, no máximo, de 2 dias úteis.

Os mecanismos de comunicação com os usuários

- ✓ Para informações, reclamações e sugestões utilize:

E-mail: ccs@ccs.saude.gov.br

Telefone: (21) 2240-5568

Fax: (21) 2240-2813 / 2845

O Centro Cultural da Saúde disponibiliza caixa de sugestões, localizada na entrada principal.

Os procedimentos para atender reclamações

- ✓ A equipe do CCS 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 e foto.
- ✓ Quando o atendimento for via telefone, o servidor atenderá da seguinte forma: "Centro Cultural da Saúde, nome do servidor, bom dia ou boa tarde."

As condições de limpeza e conforto de suas dependências

- ✓ As instalações do CCS são limpas diariamente.

ctpp@saude.gov.br

